

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

DWI ARIYANI MUSLIMAH

14812147016

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

Oleh:
Dwi Ariyani Muslimah
14812147016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh *Computer Self Efficacy* (CSE) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) pada penerimaan aplikasi Womunity; 2) Pengaruh *Subjective Norm* (SN) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) pada penerimaan aplikasi Womunity; 3) Pengaruh *System Quality* (SQ) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) pada penerimaan aplikasi Womunity; 4) Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) penggunaan Womunity; dan 5) Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Intention to System Use* (ISU) oleh nasabah WOM Finance. Model yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Technology Acceptance Model* (TAM).

Responden penelitian sebanyak 144 nasabah WOM Finance. Sampel diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Uji validitas menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (α) untuk menguji instrumen penelitian. *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi AMOS 18.0 digunakan untuk pengujian hipotesis dan PASW Statistics 18.0 digunakan untuk analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan CSE berpengaruh positif terhadap PEOU dengan *critical ratio* sebesar 3,489 pada tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. CSE berpengaruh positif terhadap PU dengan *critical ratio* sebesar 2,563 pada tingkat signifikansi $0,01 < 0,05$. SN berpengaruh positif terhadap PEOU dengan *critical ratio* sebesar 4,010 pada tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. SN berpengaruh positif terhadap PU dengan *critical ratio* sebesar 2,738 pada tingkat signifikansi $0,006 < 0,05$. SQ tidak berpengaruh terhadap PEOU terbukti dengan *critical ratio* sebesar $1,175 < 1,967$ pada tingkat signifikansi $0,240 > 0,05$. SQ tidak berpengaruh terhadap PU terbukti dengan *critical ratio* sebesar $1,679 < 1,967$ pada tingkat signifikansi $0,093 > 0,05$. PEOU berpengaruh positif terhadap PU dengan *critical ratio* sebesar 2,730 pada tingkat signifikansi $0,006 < 0,05$. PEOU berpengaruh positif terhadap ISU dengan *critical ratio* sebesar 3,069 pada tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. PU berpengaruh positif terhadap ISU dengan *critical ratio* sebesar 2,530 pada tingkat signifikansi $0,011 < 0,05$.

Kata kunci: Womunity, TAM, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Intention to System Use*, *Computer Self-Efficacy*, *Subjective Norm* dan *System Quality*.

THE EFFECT OF COMPUTER SELF EFFICACY, SUBJECTIVE NORM AND SYSTEM QUALITY TOWARD ACCEPTANCE OF WOMUNITY BY THE CUSTOMERS OF WOM FINANCE

By:

Dwi Ariyani Muslimah
14812147016

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine: 1) The effect of Computer Self Efficacy (CSE) on Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) in the acceptance of Womunity application; 2) The effect of Subjective Norm (SN) on Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) in the acceptance of Womunity application; 3) The effect of System Quality (SQ) on Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) in the acceptance of Womunity application; 4) The effect of Perceived Ease of Use (PEOU) on Perceived Usefulness (PU) in the using Womunity by the customers of WOM Finance; and 5) The effect of Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) on Intention to System Use (ISU) by the customer of WOM Finance. The model used in the research is the Technology Acceptance Model (TAM).

Respondents involved were 144 customers of WOM Finance. Simple Random Sampling technique was used. Questionnaire distribution was used to collect the data. Validity test was conducted using Confirmatory Factor Analysis (CFA) and reliability test was using Cronbach's Alpha (α) to examine instrument research. The Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 18.0 application is used for testing hypothesis testing and PASW Statistics 18.0 is used for descriptive analysis.

The results of the study showed the following. CSE positively affects PEOU with a critical ratio of 3.489 at significance level of $0.001 < 0.05$. CSE positively affects PU with a critical ratio of 2.563 at significance level of $0.01 < 0.05$. SN positively affects PEOU with a critical ratio of 4.010 at significant level of $0.001 < 0.05$. SN positively affects PU with a critical ratio of 2.738 at a significance level of $0.006 < 0.05$. SQ does not effects the PEOU as evidenced by the critical ratio of $1.175 < 1.967$ at significance level of $0.240 > 0.05$. SQ does not effects the PU as evidenced by the critical ratio of $1.679 < 1.967$ at significance level of $0.093 > 0.05$. PEOU positively affects PU with a critical ratio of 2.730 at a significance level of $0.006 < 0.05$. PEOU positively affects PU with a critical ratio of 3.069 at significance level of $0.002 < 0.05$. PU positively affects ISU with a critical ratio of 2.530 at a significance level of $0.011 < 0.05$.

Keywords: Womunity, TAM, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Intention to System Use, Computer Self-Efficacy, Subjective Norm and System Quality.

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

PROPOSAL SKRIPSI



Dosen Pembimbing,



Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.
NIP. 19820514 200501 2 001

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM* DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh:

DWI ARIYANI MUSLIMAH

14812147016

Telah diseminarkan oleh
Nara Sumber Skripsi Program Studi Akuntansi
Jurusan Pendidikan Akuntansi
Pada tanggal 27 Januari 2016

Dosen Pembimbing



Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.

NIP. 19820514 200501 2 001

Wakil Dekan I



Prof. Sukirno, M.Si., Ph.D.

NIP. 19690414 199403 1 002

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

SKRIPSI

Oleh:

DWI ARIYANI MUSLIMAH

14812147016

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 1 April 2016

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Akuntansi

Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing,



Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.

NIP. 19820514 200501 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH *COMPUTER SELF-EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE**

yang disusun oleh:

DWI ARIYANI MUSLIMAH

NIM. 14812147016

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 8 April 2016 dan
dinyatakan lulus.

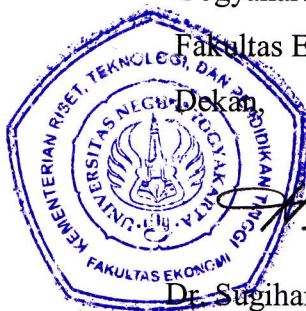
DEWAN PENGUJI

Nama	Kedudukan	Tanda Tangan	Tanggal
Dhyah Setyorini, M.Si.	Ketua Penguji		19/4/2016
Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.	Sekretaris Penguji		21/4/2016
Diana Rahmawati, M.Si.	Penguji Utama		18/4/2016

Yogyakarta, 22 April 2016

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 0029

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Ariyani Muslimah

NIM : 14812147016

Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas : Ekonomi

Judul : ***“Pengaruh Computer Self-Efficacy, Subjective Norm, dan System Quality terhadap Penerimaan Womunity Oleh Nasabah Wom Finance”***.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 1 April 2016

Penulis,



Dwi Ariyani Muslimah

NIM. 14812147016

MOTTO

“.....Sesungguhnya hanyalah kepada Allah SWT aku mengadukan kesusahan dan kesedihanku, dan aku mengetahui dari Allah SWT apa yang kamu tiada mengetahuinya”.
(Q.S. Yusuf 12:86).

“Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah SWT”. (Q.S. Al Maa'idah 5:55).

“Orang-orang yang beriman dan berhijrahserta berjihad di jalan Allah SWT dengan harta benda dan diri mereka, adalah lebih tinggi derajatnya di sisi Allah; dan itulah orang-orang yang mendapat kemenangan”.
(Q.S. At Taubah 9:20).

Apapun itu, lakukan dengan hati. Hati tau mana yang baik atau buruk dan yang benar atau salah. Sebab Malaikat itu berbisik melalui hati. (iim 13/03/16).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin.

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

Ibu Yamti dan Bapa Saridi, senantiasa mendo'akan, mengusahakan yang terbaik untuk anaknya dan selalu memberi kebahagiaan serta motivasi.
Love u.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas segala limpah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Computer Self-Efficacy*, *Subjective Norm* dan *System Quality* Terhadap Penerimaan Womunity Oleh Nasabah WOM Finance**” dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof. Rohmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Sugiharso, M.Si. Dekan FE UNY yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Mahendra A.N., M.Sc., A.k. Ketua Program Studi Akuntansi S1 FE Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak., dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
5. Diana Rahmawati, M.Si., dosen narasumber yang telah memberikan masukan-masukan serta saran untuk membangun penulisan skripsi.
6. Teguh Raharja, Branch Operations Head WOM Finance yang telah memberikan izin penelitian di kantor WOM Finance Surakarta.

7. Ibu Yamti, Bapa Saridi, Saudara dan Keluarga di Solo yang telah memberikan do'a restu dan senantiasa memotivasi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Allah SWT. AAMIIN. Akhirnya harapan peneliti mudah-mudahan apa yang terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 16 Februari 2016

Penulis,



Dwi Ariyani Muslimah

NIM. 14812147016

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 17
A. Kajian Teori	17
1. Sistem Teknologi Informasi	17
2. Penerimaan Sistem Teknologi Informasi (TAM)	20

3. <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	25
4. <i>Perceived Usefulness (PU)</i>	27
5. <i>Intention to System Use (ISU)</i>	29
6. <i>Computer Self Efficacy (CSE)</i>	30
7. <i>Subjective Norm (SN) – Social Influence (Compliance, Identification, dan Internalization)</i>	33
8. <i>System Quality (SQ)</i>	41
B. Penelitian yang Relevan	45
C. Kerangka Berpikir	49
D. Paradigma Penelitian	55
E. Hipotesis Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Desain Penelitian.....	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
C. Jenis dan Sumber Data	58
D. Populasi dan Sampel Penelitian	58
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	59
F. Instrumen Penelitian.....	63
G. Teknik Pengumpulan Data	66
H. Teknik Analisis Data	67
1. Analisis Deskriptif.....	67
2. Analisis Kuantitatif.....	68
a. Uji Validitas	68

b. Reliabilitas.....	70
3. <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	71
4. Pengujian Model Struktural	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Hasil Analisis Deskriptif.....	77
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	77
a. Sejarah PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk.....	77
b. Struktur Organisasi WOM Finance	79
c. Visi, Misi dan Nilai-nilai WOM Finance.....	79
d. Sistem Aplikasi Layanan WOMUNITY	80
2. Deskripsi Data Responden	82
a. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	82
b. Deskripsi Usia Responden.....	83
c. Deskripsi Pendidikan Terakhir	83
d. Deskripsi Pekerjaan Responden	84
3. Distribusi Frekuensi dan Frekuensi Kecenderungan	85
a. Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Y1)	86
b. Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Y2).....	89
c. Variabel <i>Intention to System Use</i> (Y3)	92
d. Variabel <i>Computer Self-Efficacy</i> (X1).....	96
e. Variabel <i>Subjective Norm</i> (X2)	99
f. Variabel <i>System Quality</i> (X3).....	102

B. Hasil Analisis Kuantitatif.....	105
1. Analisis Faktor Konfirmatori – CFA.....	105
a. Variabel <i>Computer Self Efficacy</i> (CSE).....	105
b. Variabel <i>Subjective Norm</i> (SN)	107
c. Variabel <i>System Quality</i> (SQ)	109
d. Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU).....	111
e. Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	112
f. Variabel <i>Intention to System Use</i> (ISU).....	114
C. Hasil Analisis Asumsi Model SEM.....	115
1. Asumsi Kecukupan Sampel	115
2. Asumsi <i>Outliers</i>	116
3. Asumsi Normalitas	117
4. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> (GOF)	119
D. Uji Hipotesis	124
E. Pembahasan Hasil Penelitian	130
F. Keterbatasan Penelitian	142
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	144
A. Kesimpulan	144
B. Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	155

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	65
2. Skala Penilaian Jawaban Kuesioner.....	66
3. Hasil Uji Validitas dengan CFA	70
4. Hasil Uji Reliabilitas	71
5. Ukuran dalam Pengujian SEM	76
6. Deskriptif Data Statistik	85
7. Distribusi Frekuensi Variabel PEOU (Y1).....	87
8. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel PEOU.....	88
9. Distribusi Frekuensi Variabel PU (Y2).....	90
10. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel PU	92
11. Distribusi Frekuensi Variabel ISU (Y3).....	93
12. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel ISU	95
13. Distribusi Frekuensi Variabel CSE (X1).....	97
14. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel CSE	98
15. Distribusi Frekuensi Variabel SN (X2)	100
16. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel SN	101
17. Distribusi Frekuensi Variabel SQ (X3)	103
18. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel SQ	104
19. Hasil CFA <i>Computer Self Efficacy</i>	106
20. Hasil CFA <i>Subjective Norm</i>	108
21. Hasil CFA <i>System Quality</i>	109
22. Hasil CFA <i>Perceived Ease of Use</i>	111
23. Hasil CFA <i>Perceived Usefulness</i>	113
24. Hasil CFA <i>Intention to System Use</i>	114

25. Uji Outlier <i>Mahalanobis Distance</i>	116
26. Normalitas Data	117
27. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>Computer Self Efficacy</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	119
28. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>Subjective Norm</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	119
29. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	120
30. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap dan <i>Perceived Usefulness</i>	120
31. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap dan <i>Intention to System Use</i>	121
32. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk <i>Perceived Usefulness</i> terhadap dan <i>Intention to System Use</i>	121
33. <i>Regression Weights</i>	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Estimasi Pengguna Internet Dunia	3
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Davis, 1986)	21
3. Hubungan antar komponen dalam TAM	23
4. Proses Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan TAM.....	25
5. Model Penelitian TAM Perluasan <i>Social Influence</i>	35
6. <i>Theory of Reasoned Action</i>	39
7. Hubungan antar komponen <i>Theory of Planned Behavior</i>	41
8. Model Keberhasilan Sistem Informasi	44
9. Bagan kerangka berpikir penelitian.....	55
10. Struktur Organisasi PT. Wahana Ottomitra Multiartha	79
11. Logo dan Tampilan Aplikasi Layanan Womunity	80
12. Grafik Jenis Kelamin Responden	82
13. Grafik Usia Responden	83
14. Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	83
15. Grafik Pekerjaan Responden	84
16. Histogram Distribusi Frekuensi PEOU.....	87
17. Histogram Distribusi Frekuensi PU.....	91
18. Histogram Distribusi Frekuensi ISU	94
19. Histogram Distribusi Frekuensi CSE.....	97
20. Histogram Distribusi Frekuensi SN.....	100
21. Histogram Distribusi Frekuensi SQ.....	103
22. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> CSE.....	105
23. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> SN.....	107
24. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> SQ.....	109

25. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> PEOU	111
26. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> PU	112
27. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ISU	114
28. Full Model pada SEM Penelitian TAM Aplikasi Womunity oleh Nasabah WOM Finance	129

DAFTAR ISI LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas.....	156
2. Surat Keterangan Penelitian di WOM Finance	157
3. Kartu Bimbingan Skripsi	158
4. Kuesioner Penelitian.....	160
5. Data Responden Dan Tabulasi Skor.....	166
a. Data Responden Penelitian	166
b. Tabulasi Skor Item Variabel <i>Computer Self-Efficacy</i>	170
c. Tabulasi Skor Item Variabel <i>Subjective Norm</i>	173
d. Tabulasi Skor Item Variabel <i>System Quality</i>	177
e. Tabulasi Skor Item Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	180
f. Tabulasi Skor Item Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	184
g. Tabulasi Skor Item Variabel <i>Intention to System Use</i>	187
6. Perhitungan Mean Ideal (Mi) & Standar Deviasi Ideal (SDi) 191	
7. <i>Confirmatory Factor Analysis Computer Self Efficacy</i>	193
8. <i>Confirmatory Factor Analysis Subjective Norm</i>	194
9. <i>Confirmatory Factor Analysis System Quality</i>	196
10. <i>Confirmatory Factor Analysis Perceived Ease of Use</i>	197
11. <i>Confirmatory Factor Analysis Perceived Usefulness</i>	199
12. <i>Confirmatory Factor Analysis Intention to System Use</i>	200
13. Uji Reliabilitas.....	202
14. Uji Asumsi Outlier dengan Mahalanobis Distance	205
15. SEM Regresi	207
16. Tabel Frekuensi, Mean dan Skor Total Per Item.....	216

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi memberikan dampak yang pesat bagi perkembangan sistem teknologi informasi di perusahaan. Hal ini juga didukung dengan kehadiran internet yang sangat berpengaruh dalam mengubah cara setiap orang untuk berkomunikasi dan bertransaksi. Dalam membangun sistem informasi, perusahaan perlu memprediksi penerimaan teknologi yang sedang diterapkan, apakah sistem informasi akan diterima dan digunakan dengan baik oleh penggunanya. Sistem yang memberikan suatu kinerja yang optimal sesuai dengan kebutuhan nasabah, akan dapat dengan mudah diterima. Sementara itu sistem yang diterapkan dapat ditolak pengguna karena sistem tersebut dinilai tidak efektif dan kurang efisien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyebab terbesar dari kegagalan penerimaan sistem informasi di dalam organisasi bukan lagi disebabkan oleh kualitas teknis dari sistem maupun informasi yang dihasilkan akan tetapi kegagalan penerapan sistem lebih pada aspek keperilakuannya (*behavioral*) (Jogiyanto, 2007:6).

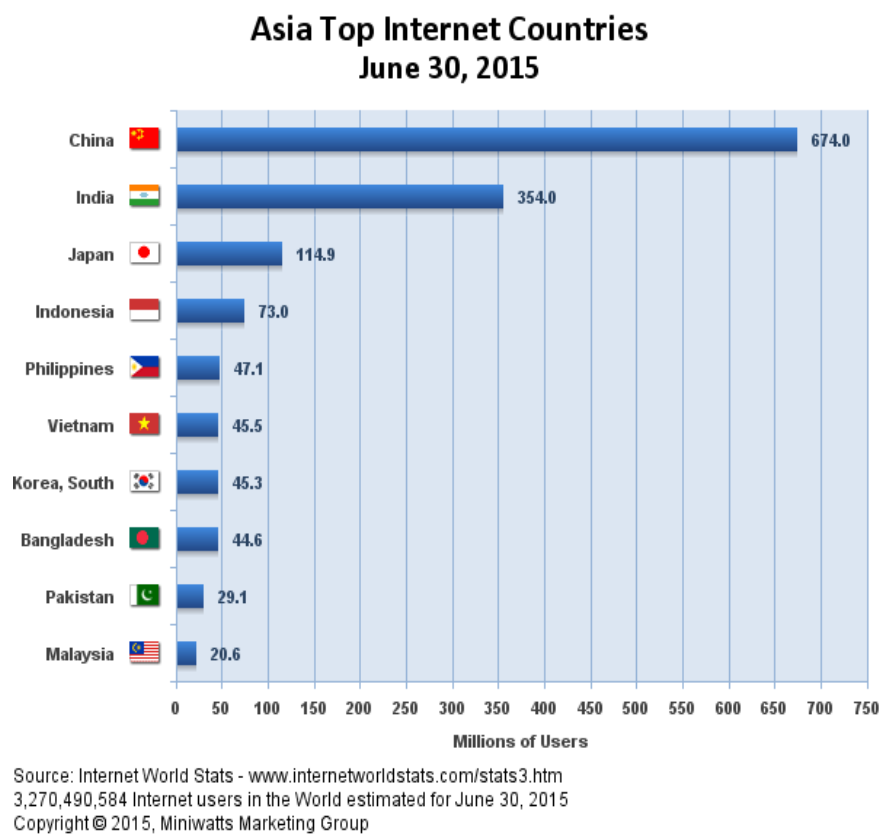
Persaingan antar perusahaan pada bidang pelayanan dengan sistem teknologi informasi semakin ketat. Untuk menjadi perusahaan yang kompetitif dalam memberi pelayanan kepada pelanggan, perusahaan rela melakukan investasi dalam hal peningkatan sistem informasi berteknologi. Upaya yang dilakukan adalah perpindahan sistem dari manual ke sistem modern. Sistem

layanan manual dirasakan karyawan dan pelanggan perusahaan kurang efektif, sebab banyak menghabiskan waktu dan energi, sehingga tidak efisien waktu dan tenaga. Karyawan menjadi kurang produktif untuk menyelesaikan tugas yang lain dan nasabah kesulitan akses informasi dengan adanya waktu tunggu (antri) untuk mendapatkan informasi atau untuk bertransaksi. Berbagai produk dan macam-macam layanan ditawarkan kepada konsumen melalui teknologi internet dan media sosial lainnya. Saat ini banyak perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan membuat sebuah aplikasi-aplikasi dan *software* komputer dengan sistem informasi berteknologi internet. Konsumen lebih memilih layanan internet karena mereka tidak perlu bertemu langsung dengan penyedia layanan secara personal dan berhadapan dengan perilaku dari konsumen lainnya (Walker dan Johnson, 2006; Mitik dan Kapuolas, 2012; dalam Luh Putu Roro Ayu, 2013). Banyak diantara para pelanggan lebih menyukai layanan online yang dapat memberikan kemudahan bertransaksi dan berkomunikasi, dibandingkan layanan secara *face to face* yang dirasakan kurang efektif dan efisien.

Kebutuhan ekonomi setiap orang juga semakin tinggi dan bervariasi dari waktu ke waktu. Untuk memenuhinya, seseorang dapat terlibat dan bertransaksi menjadi pelanggan/nasabah pada suatu perusahaan yang memberikan jasa keuangan. Para pelanggan pada umumnya menginginkan pelayanan yang baik dengan proses yang cepat dalam bertransaksi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan atau lembaga jasa keuangan dalam meningkatkan pelayanan adalah membuat dan mengimplementasikan suatu

sistem pelayanan bagi nasabah. Tingginya pengguna internet sebagai sumber daya akses informasi dengan teknologi dan didukung oleh banyaknya pengguna ponsel/ *smartphone* oleh penduduk Indonesia menjadi salah satu alasan suatu perusahaan atau lembaga jasa keuangan untuk membuat dan mengaplikasikan sistem-sistem layanan dalam bentuk aplikasi.

Berdasarkan data yang bersumber dari www.internetworldstat.com dapat dilihat negara Indonesia termasuk dalam peringkat atas sebagai pengguna internet. Gambar 1. Estimasi Pengguna Internet Dunia.



Para pengguna internet dan ponsel yang tinggi belum tentu memberi jaminan secara keseluruhan mereka mengaplikasikan sistem-sistem aplikasi layanan yang dibuat oleh perusahaan atau lembaga-lembaga jasa keuangan.

Salah satu contoh perusahaan yang sedang menerapkan sistem aplikasi layanan dengan teknologi internet adalah PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk dikenal dengan sebutan “WOM Finance” dengan semboyan “Wujudkan Impian Menyentuh Hati”. WOM Finance merupakan lembaga keuangan terkemuka yang tersebar di seluruh Nusantara sebagai perusahaan pembiayaan sepeda motor. Perusahaan ini menyediakan pembiayaan untuk sepeda motor baru dan bekas, dengan mayoritas pembiayaan konsumen diberikan untuk sepeda motor merk Honda, Yamaha dan Suzuki. Perusahaan juga membantu masyarakat (*customer*) untuk melakukan pinjaman uang dengan agunan BPKP. WOM Finance bekerjasama dengan Dealer-Dealer kendaraan bermotor di seluruh Indonesia dan memberikan jasa *leasing* bagi para nasabah yang melakukan transaksi pada Dealer tertentu yang tercatat. Kegiatan dan aktivitas perusahaan ini terdaftar dan berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai perusahaan yang mengikuti perkembangan zaman, WOM Finance kini menuju layanan *one day service* dengan selalu memperbaharui dan mempersiapkan infrastruktur yang tepat khususnya dibidang teknologi informasi. Perusahaan mengeluarkan sebuah aplikasi sistem layanan yang berteknologi dengan internet. Banyaknya kegiatan dan prosedur yang ada dalam WOM Finance, maka menjadi perhatian pihak manajemen untuk merancang sistem aplikasi layanan bagi nasabah. Aplikasi sistem layanan yang dimaksud adalah “WOMUNITY”.

Sistem aplikasi layanan “WOMUNITY” diciptakan khusus bagi nasabah WOM Finance. Tujuan perusahaan dalam pengembangan sistem

berteknologi informasi bagi nasabah adalah untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan sejenis dan memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Jogiyanto (2009:9) memberikan penjelasan tujuan utama perusahaan mengadopsi sistem teknologi informasi, adalah untuk menjangkau langsung secara efektif pemasok dan pelanggan supaya perusahaan dapat memenangkan persaingan. Perusahaan WOM Finance melalui aplikasi layanan WOMUNITY mencoba memberikan pelayanan yang dinamis kepada nasabah dan meningkatkan kualitas layanan. WOM Finance memiliki jumlah nasabah yang sangat banyak, karyawan merasa kesulitan ketika melayani satu per-satu kebutuhan tiap nasabah yang bervariasi. Sistem aplikasi layanan WOMUNITY dimanfaatkan perusahaan sebagai sarana mendekatkan diri dengan nasabah. Sistem aplikasi tersebut secara efektif dapat digunakan oleh nasabah dimanapun berada sama halnya dengan *electronic banking*, sehingga dengan menggunakan sistem aplikasi tersebut nasabah dapat terhindar dari antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Sistem layanan bagi nasabah yang diluncurkan oleh WOM Finance tersebut merupakan alat yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

WOM Finance merupakan lembaga keuangan yang berpotensi menggunakan internet dan telah membuat aplikasi sistem layanan berteknologi yang membantu kegiatan di perusahaan. Perusahaan juga telah membukukan lebih dari 1 (satu) juta pelanggan di seluruh Indonesia. Hal tersebut menjadi peluang penggunaan sistem aplikasi layanan yang dibuat perusahaan.

Berdasarkan keterangan tersebut penting adanya kajian untuk diteliti lebih lanjut tentang penerimaan sistem yang sedang diaplikasikan oleh perusahaan.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) sebagai landasan dalam adopsi teknologi informasi berupa sistem aplikasi layanan WOMUNITY oleh nasabah WOM Finance. TAM merupakan sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sebuah teknologi informasi. TAM menggunakan *Theory of Reason Action* (TRA) dari Fishbein dan Ajzen (1980) sebagai dasar teori yang digunakan untuk melihat bagaimana tingkat adopsi responden dalam menerima teknologi informasi (Davis, 1989). Pada TRA, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua variabel dasar yaitu, sikap (*Attitude Towards Behavior*) dan norma subyektif (*Subjective Norm*). Menurut Vankatesh dan Davis (2000) dalam Shinta E. (2009), TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru, yaitu menjelaskan bagaimana suatu sistem teknologi dapat diterima oleh pengguna. TAM menjelaskan bahwa *behavioral intention to use* ditentukan oleh dua faktor yang mempengaruhi yaitu, *Perceived Ease of Use* merupakan persepsi kemudahan yang didefinisikan sebagai keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi itu mudah. Kedua, *Perceived Usefulness* merupakan persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerjanya dan akan memperoleh manfaat dari penggunaannya.

Kedua faktor yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan sistem tersebut akan menjadi variabel dalam penelitian ini.

Selain menggunakan variabel *Technology Acceptance Model* (TAM), peneliti juga menambahkan variabel *Computer Self-Efficacy* (CSE) sebagai faktor individu yang mempengaruhi penerimaan sistem. *Computer Self-Efficacy* didefinisikan sebagai kemampuan dalam diri pengguna sistem yang berkeyakinan bahwa ia mampu mengoperasikan sistem tersebut. CSE merupakan variabel eksternal dari *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Ratih Wijayanti (2009) hasil penelitian menunjukkan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

Penulis juga memasukkan variabel *Subjective Norm* sebagai variabel dari teori tentang pengaruh sosial. Norma subyektif (*Subjective Norm*) merupakan salah satu variabel pada *Theory of Reason Action* dan *Theory of Planned Behavior* sebagai faktor sosial yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem teknologi baru. Pengukuran variabel faktor sosial dalam *Subjective Norm* menggunakan variabel *Social Influence* (*Compliance*, *Identification*, dan *Internalization*) yang merupakan teori keperilakuan perubahan sikap oleh Herbert Kelman (1958) yang dilanjutkan oleh penelitian Malhotra dan Galletta (1999).

Kualitas Sistem juga digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai faktor teknologi dalam penerimaan suatu sistem informasi baru. Kualitas sistem dalam menghasilkan informasi apakah dapat memberikan informasi

sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini, kriteria Kualitas Sistem terdiri dari kemudahan pengoperasian sistem yang digunakan, keandalan sistem yang dapat dijelaskan dengan tingkat kesalahan sistem informasi yang minim apabila diaplikasikan, kecepatan akses, fleksibel dan keamanan sistem. Sistem layanan diharapkan mampu memenuhi kriteria-kriteria dalam kualitas sistem tersebut.

Layanan aplikasi WOMUNITY diharapkan mampu memberi kelancaran operasi kegiatan perusahaan dalam melayani kebutuhan nasabah. Banyak peluang terjadi kesalahan oleh karyawan dalam bekerja dan nasabah dalam bertransaksi saat mengoperasikan sistem informasi. Menggunakan suatu metode teknologi baru pada penerapannya, tentu saja keduanya akan ada resiko berupa kesalahan operasi ataupun kesalahan pelaporan. Kurangnya kemampuan dalam pengoperasian aplikasi sistem oleh nasabah menjadi suatu permasalahan dalam implementasi sistem. Setiap nasabah memiliki tingkat kepercayaan diri atas kemampuan dalam mengoperasikan komputer (*Computer Self-Efficacy*) yang bervariasi dan aplikasi sistem layanan perlu adanya pengujian oleh perusahaan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan bagi nasabah. Tingkat percaya diri (*Self-Efficacy*) atas kemampuan dalam mengoperasikan sistem layanan WOMUNITY akan mendorong dan memotivasi setiap nasabah untuk dapat menerima dan menggunakan sistem layanan tersebut. Namun demikian, banyak nasabah yang masih awam dengan sistem layanan WOMUNITY, karena sistem aplikasi tersebut memang baru diluncurkan. Nasabah enggan menggunakan

WOMUNITY dalam aktivitas mereka disebabkan kurangnya tutorial dari pihak perusahaan WOM Finance terkait dengan penggunaan sistem layanan.

Penggunaan internet dan teknologi baru dirasa lebih rumit bagi nasabah yang kurang pengetahuan dalam hal mengoperasikan aplikasi sistem layanan tersebut, sebab kemampuan mengoperasikan dan pengetahuan setiap nasabah terkait dengan penggunaan teknologi berbeda-beda. Beberapa nasabah dengan kemampuannya dalam menggunakan sistem aplikasi layanan WOMUNITY dengan kategori di atas rata-rata dan paham akan kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) juga kemudahan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*) tentu saja lebih memiliki niat untuk menggunakan sistem (*Intention to System Use*). Sebaliknya, nasabah yang kurang memiliki kemampuan dalam pengoperasian sistem aplikasi layanan, niat yang dimiliki untuk menggunakan sistem cenderung rendah.

Permasalahan mengenai faktor sosial juga berperan dalam penerimaan suatu teknologi baru. Pada nasabah WOM Finance sebagai pengguna sistem aplikasi layanan WOMUNITY dalam proses penerimaan sistem layanan tersebut dipengaruhi oleh faktor sosial dan lingkungan disekitarnya. Faktor sosial dalam penelitian ini disebut sebagai norma subyektif (*Subjective Norm*). Beberapa hubungan yang dapat dijelaskan sebagai pengaruh *Subjective Norm* di perusahaan dalam proses penerimaan sistem layanan WOMUNITY oleh nasabah adalah banyak karyawan perusahaan atau nasabah lain mempengaruhi untuk menggunakan sistem layanan WOMUNITY kepada nasabah lainnya. Pengaruh sosial antar pelanggan dengan pelanggan yaitu seorang nasabah yang

dapat menerima aplikasi sistem layanan WOMUNITY akan menggunakan kembali sistem layanan dan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi sistem tersebut. Lingkungan perusahaan yang telah menyediakan fasilitas aplikasi sistem layanan bagi nasabah tentu akan menyarankan para pelanggan untuk menggunakan sistem layanan tersebut, sampai pada akhirnya aplikasi sistem layanan WOMUNITY dapat diterima oleh nasabah.

Munculnya aplikasi layanan WOMUNITY bagi nasabah tentu akan meningkatkan prestasi WOM Finance dalam hal kualitas sistem dan layanan. Para konsumen dan masyarakat akan beropini bahwa perusahaan tersebut telah memberikan suatu pelayanan yang baru dan memudahkan akses nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi. Kualitas Sistem dari suatu perusahaan penting untuk diperhatikan dalam kemudahan menggunakannya dan perlu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut (Mahendra, (2008) dalam Diana R., dkk. (2010)). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dalam sistem WOMUNITY itu sendiri. Sementara itu, kualitas sistem belum teruji untuk kecocokan antara kebutuhan nasabah dengan isi atau menu yang ada dalam sistem aplikasi layanan Womunity.

Ketika nasabah dapat dengan mudah untuk mengoperasikan dan tercapai semua tujuannya dalam menggunakan sistem, maka nasabah akan merasa puas terkait dengan penggunaan sistem layanan. Kualitas sistem pada

aplikasi sistem layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis, hal ini akan menguntungkan perusahaan dari segi kepercayaan konsumen dan kemajuan dalam pelayanan yang dapat bersaing dengan lembaga keuangan sejenis. Kualitas layanan pada sistem WOMUNITY dapat diartikan sebagai persepsi pengguna sistem aplikasi layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu aplikasi sistem layanan tersebut (Diana R., dkk. 2010).

Suatu sistem teknologi informasi baru yang akan diterapkan dalam sebuah instansi tentu akan muncul sikap dari pengguna atau *user* untuk menerima atau menolak menggunakan sistem teknologi informasi tersebut. Suatu sistem layanan yang dikeluarkan oleh WOM Finance ini merupakan sistem layanan menggunakan teknologi pertama yang dimunculkan untuk dapat digunakan nasabah dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Dalam proses penerimaan sistem layanan baru tersebut pasti akan ada umpan balik yang diterima perusahaan. Pihak pengguna yang menerima akan menunjukkan sikap positif dan pengguna yang tidak dapat menerima dalam penggunaan sistem layanan *online* tersebut pasti memberikan sikap negatif dengan berbagai macam argumen-argumen. Konflik dalam adaptasi penerimaan sistem baru akan terjadi oleh pihak-pihak yang menerima dan menolak. Compeau dan Higgins (1995) dalam Shinta Eka (2009) memberikan pernyataan bahwa tahapan kritis dalam penerapan sebuah sistem teknologi informasi adalah kondisi dimana kehadiran sistem tersebut diterima atau ditolak oleh calon *user*. Kurangnya pemahaman terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan

menyebabkan konflik bagi pengguna sistem layanan. Kesuksesan sebuah sistem teknologi informasi baru yang diterapkan tergantung pada penerimaan dari para pengguna sistem tersebut. Sasaran sistem layanan WOMUNITY adalah nasabah yang berkepentingan terhadap WOM Finance.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis ingin menguji apakah variabel-variabel seperti *Computer Self Efficacy*, *Subjective Norm*, dan *System Quality* serta variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi sistem layanan WOMUNITY di WOM Finance. Dengan demikian, penulis akan membuat karya tulis dalam bentuk skripsi yang berjudul, **Pengaruh *Computer Self Efficacy*, *Subjective Norm*, dan *System Quality* terhadap Penerimaan WOMUNITY oleh Nasabah WOM Finance.**

B. Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian, yaitu:

1. Banyaknya jumlah nasabah dengan sistem layanan manual membuat karyawan kesulitan melayani satu-persatu, sehingga tidak efisien waktu dan tenaga.
2. Persaingan antar perusahaan dibidang pelayanan dengan sistem teknologi semakin ketat. Kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem aplikasi layanan Womunity belum teruji, dinilai dari segi penerimaan nasabah.

3. Kurangnya mempromosikan dan tutorial dari WOM Finance terkait dengan sistem aplikasi layanan Womunity.
4. Penggunaan internet dan teknologi baru dirasa lebih rumit bagi nasabah yang kurang pengetahuan dalam hal mengoperasikan aplikasi sistem layanan tersebut, sebab kemampuan mengoperasikan dan pengetahuan setiap nasabah terkait dengan penggunaan teknologi berbeda-beda.
5. Kualitas sistem belum teruji untuk kecocokan antara kebutuhan nasabah dengan isi atau menu yang ada dalam sistem aplikasi layanan Womunity.
6. Nasabah kesulitan akses informasi dengan antrian dan waktu tunggu yang lama jika transaksi dilakukan secara *face to face*, menjadikan nasabah enggan untuk bertransaksi di WOM Finance.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis dalam penelitian ini akan membatasi ruang lingkup permasalahan pada faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem aplikasi layanan Womunity, yaitu faktor individu sebagai variabel adalah *Computer Self-Efficacy*, faktor sosial sebagai variabel *Subjective Norm* dan faktor teknologi sebagai variabel adalah *System Quality* serta variabel dari model penerimaan teknologi, yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Intention to System Use*.

Konstruk akhir model TAM secara keseluruhan sampai pada *Actual Usage*. Oleh karena keterbatasan waktu dan tenaga penulis, maka penelitian ini hanya dibatasi pada konstruk minat menggunakan (*Intention to System Use*) yang dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Apakah *Computer Self Efficacy* mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*?
2. Apakah *Subjective Norm* mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*?
3. Apakah *System Quality* mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* mempengaruhi *Perceived Usefulness* penggunaan Womunity?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Intention to Use System Womunity*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* pada penerimaan sistem layanan Womunity.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Subjective Norm* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* pada penerimaan sistem layanan Womunity.
3. Untuk mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* pada penerimaan sistem layanan Womunity.

4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan Womunity oleh nasabah WOM Finance.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use System* oleh nasabah WOM Finance.

F. Manfaat Penelitian

Penulisan tugas akhir skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dengan adanya suatu komponen atau variabel yang diperluas dengan menggabungkan konstruk dari berbagai model dan teori. Penelitian ini dapat pula menambah wawasan dan dijadikan bacaan serta sebagai bahan referensi tentang penerimaan suatu teknologi baru untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan suatu pengetahuan dari perluasan dalam kajian model TAM, agar memperluas pengetahuan, pemahaman dan dapat dijadikan sebagai pandangan tentang komponen faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi baru dalam pengadopsian aplikasi sistem layanan Womunity.

a. Manfaat bagi Organisasi/Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tanggapan secara nyata oleh pengguna sistem teknologi informasi layanan Womunity

yang sedang diterapkan pada proses *adoption* suatu sistem baru. Penelitian ini dapat dijadikan pandangan bagi organisasi/perusahaan yang sedang mengembangkan sistem informasi dilihat dari segi perilaku pengguna. Penelitian ini juga sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan manajemen untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem informasi layanan selanjutnya.

b. Manfaat bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberi ilmu pengetahuan sebagai sumber bacaan yang berguna, menambah wawasan dan sebagai informasi tambahan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya dengan topik-topik permasalahan pada pembahasan yang sama.

c. Manfaat bagi Peneliti

Penulis mendapatkan wawasan lebih mengenai *Technology Acceptance Model* dan banyak teori keperilakuan yang membahas tentang *attitude* seseorang dalam menanggapi penerimaan dan penggunaan sistem baru. Penulis memperoleh pengetahuan teori-teori tentang sistem teknologi informasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem teknologi baru. Penelitian ini juga memberi kesempatan penulis untuk merefleksikan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku perkuliahan ke dalam kehidupan nyata.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sistem Teknologi Informasi

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2009:13) teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi. Teknologi informasi lebih condong pada suatu alat yang digunakan dalam menghasilkan dan membuat informasi. Teknologi informasi adalah *hardware*, *software*, telekomunikasi, manajemen data base, dan teknologi pemrosesan informasi lainnya yang digunakan dalam sistem informasi berbasis komputer (J.O'Brien, 2003 dalam Humdiana dan Evi, 2006:12).

Teknologi informasi (TI) merupakan strategi perusahaan yang dapat dimanfaatkan untuk memenangkan suatu persaingan bisnis. Fakhri dan Amir (2006:28), mengemukakan bahwa TI yang dimiliki suatu organisasi dapat merupakan keunggulan strategis karena teknologi tersebut dapat digunakan untuk memenangkan persaingan disebabkan manfaat teknologis, pelayanan yang lebih baik yang dapat diberikan pada pelanggan. Teknologi Informasi menurut Eko Indrajit (2001:3) adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses

penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Berdasarkan definisi teknologi informasi di atas dapat disimpulkan, teknologi informasi adalah alat berteknologi canggih yang memproses dan mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi organisasi, teknologi tersebut juga dapat dijadikan strategi untuk bersaing.

Sistem mengandung arti kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur-unsur keterkaitan antar satu dan lainnya (Eko Indrajit, 2001:3). Sistem merupakan salah satu komponen penting dalam tercapainya kesuksesan sistem teknologi informasi. Darmawan dan Kunkun (2013:4) mendefinisikan sistem sebagai kumpulan/grup dari bagian/komponen apapun baik fisik yang berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan. Sistem dapat disimpulkan sebagai serangkaian komponen yang saling terkait antara satu dengan lainnya, untuk mencapai suatu tujuan yaitu menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna sistem dan perusahaan.

Supriyanto (2007:243) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi. Sedangkan pendapat oleh Turban *et. al.* (2006:49) sistem informasi adalah proses yang menjalankan fungsi, mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Dijelaskan juga bahwa sistem informasi memiliki istilah yang sama dengan sistem informasi berbasis komputer

(*Computer Based Information System–CBIS*), sistem informasi berbasis komputer menggunakan teknologi komputer untuk melakukan sebagian atau keseluruhan kegiatan tertentu (Turban, *et. al.*, 2006:49). Sistem informasi terdiri atas input yang berupa data dan instruksi, serta output yang dihasilkan yaitu laporan dan kalkulasi (Sutarman, 2009:13). Dapat ditarik kesimpulan tentang sistem informasi bahwa sistem informasi memberikan suatu kemudahan-kemudahan dalam mengolah, mengelola, dan menyajikan informasi berupa laporan (*output*) dengan dukungan suatu sistem informasi yang telah dirancang organisasi.

Sistem informasi bermanfaat bagi *customer* sebagai jalan mempermudah mencari informasi tentang kegiatan perusahaan maupun memperlancar untuk bertransaksi dengan perusahaan atau antar perusahaan yang berkepentingan. Sistem informasi dalam dunia perbankan dimanfaatkan sebagai kekuatan bersaing dengan memanfaatkan sistem informasi untuk membuat berbagai macam produk layanan bagi konsumen atau nasabah. Layanan produk yang dikembangkan dari sistem informasi yang handal memberikan kualitas informasi dan layanan yang dapat memuaskan pelanggan.

Pemanfaatan sistem informasi secara maksimal oleh perusahaan dapat memberikan nilai tambah (*Value Added*) bagi perusahaan. Artha (2011) dalam Sakharosa C. (2012) mengemukakan tentang sistem informasi akuntansi berbasis teknologi adalah suatu sistem yang dapat membantu untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan

atau menyebarkan informasi yang berkenaan dengan akuntansi. Perusahaan WOM Finance pada sistem informasi layanan *online* yang dimilikinya berusaha membuat, mengubah, menyimpan, dan menyebarkan informasi-informasi kepada nasabah WOM Finance. Oleh karena itu, perusahaan mengkomunikasikan informasi melalui teknologi informasi berupa aplikasi WOMUNITY.

Dari definisi-definisi mengenai sistem teknologi informasi di atas dapat ditarik kesimpulan yaitu sistem teknologi informasi adalah informasi yang dibuat dan disalurkan dengan alat berteknologi dalam bentuk *software*, *hardware*, dan *aplikasi* yang dihasilkan dari serangkaian pengolahan data menjadi informasi, selanjutnya digunakan untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam bersaing.

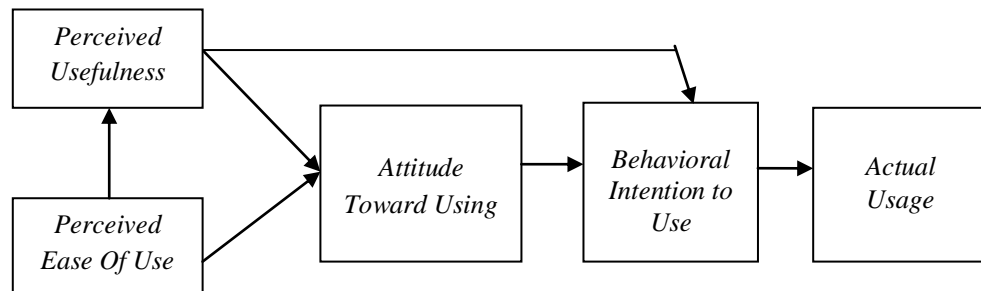
2. Penerimaan Sistem Teknologi Informasi (TAM)

Tindakan menerima atau menolak hadirnya suatu teknologi baru telah menjadi kajian dalam dunia sistem informasi. Kajian ini mengukur sukses tidaknya teknologi tersebut dalam masyarakat. Salah satu teori yang paling mutakhir dan paling banyak digunakan adalah teori *Technology Acceptance Model* (Saomi, 2010). Davis (1989) serta Venkatesh dan Davis (1996) dalam Pikkarainen *et al*, (2004) memberikan penjelasan adanya karakteristik penerimaan suatu sistem teknologi baru, menurutnya ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

- a. Keuntungan relatif (*relative advantage*) yaitu teknologi menawarkan perbaikan yang akan menguntungkan pengguna.

- b. Kesesuaian (*compatibility*) merupakan konsisten dengan praktik sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi.
- c. *Complexity* adalah kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi.
- d. *Trialability* yaitu kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi.
- e. *Observability* merupakan keuntungan teknologi dapat dilihat secara jelas.

Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda, dalam menilai perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi merubah cara seseorang menyelesaikan suatu permasalahan dan pekerjaan sehari-hari. Davis *et al.*, (1986) telah mengembangkan suatu model yang menjelaskan perilaku individu dalam penerimaan teknologi informasi yang disebut dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*.



Gambar 2. *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1986).

Dalam gambar 2 TAM terdapat 5 (lima) konstruk (Davis, 1986), yaitu:

- a. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

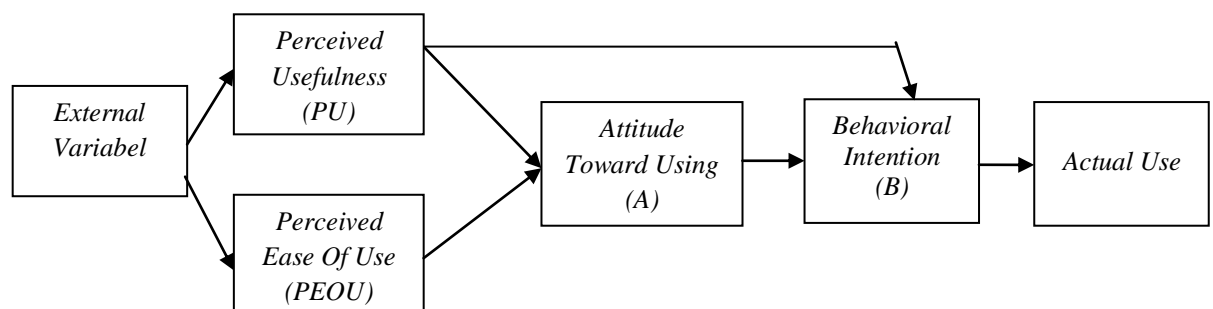
- b. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.
- c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*) didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.
- d. Minat (*Behavioral Intention to Use*) didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.
- e. Penggunaan sesungguhnya (*Actual Usage*) diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) banyak diuji dalam penelitian tentang minat dan perilaku penggunaan sistem informasi. Penggunaan SI telah dipahami sebagai penerimaan penggunaan atas sistem informasi (Davis, et al. 1989). Frimario (2009) juga menerangkan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan indikator dari penerimaan sistem informasi. Penerimaan pemakai terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai kemauan yang nampak di dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya (Shinta E., 2009).

Suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan pemakai atau *user* dikembangkan oleh Davis *et al.* dengan dasar *Theory of Reasoned Action* (TRA). TAM memiliki dua faktor sikap dari

tiap-tiap perilaku pengguna yaitu variabel persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai instrumen yang digunakan untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem tersebut, maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka atas penggunaan sistem baru. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah. Kedua variabel model TAM ini dapat menjelaskan aspek berperilaku penerimaan penggunaan sistem informasi. Kedua variabel tersebut memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji (Davis *et al*, 1989).

Gambar di bawah ini adalah hubungan antar faktor-faktor dalam TAM:



Gambar 3. Hubungan antar komponen dalam TAM, Malhotra dan Galletta (1999).

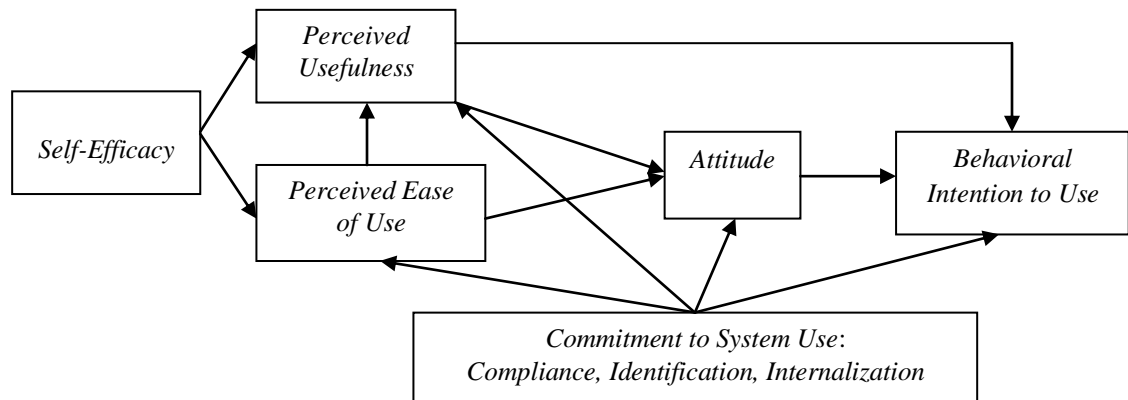
TAM secara lebih terinci menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat diterima dengan mudah teknologi informasi oleh pengguna. Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku penggunaan dengan dua variabel yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). Kemanfaatan dan

kemudahan persepsi dari seorang pengguna terhadap sistem teknologi informasi oleh nasabah akan membentuk sikap untuk menolak atau menerima sistem teknologi informasi. Selanjutnya, akan mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap sistem teknologi informasi.

TAM adalah suatu model yang menjelaskan bagaimana *user* atau pengguna teknologi informasi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Dampak sikap dan persepsi pengguna teknologi informasi tersebut akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. Persepsi yang menjadi faktor pengaruhnya adalah persepsi oleh pengguna atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi. Seseorang yang memperoleh manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem teknologi informasi menjadi sebuah tindakan, maka orang tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi. Saomi (2010) menyimpulkan bahwa model TAM dapat menjelaskan persepsi pengguna yang akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan penggunaan teknologi informasi. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Shinta E. (2009) tentang perluasan TAM. Kajian yang dilakukan tentang TAM adalah analisis proses penerimaan sistem informasi baru. Menggunakan 6 (enam) komponen dengan variasi konstruk dari model penelitian TAM dari Davis yaitu, *Self Efficacy*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude*, dan

Behavioral Intention to Use, dan *Commitment to System Use*. Bagan perluasan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:



Gambar 4. Proses Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan TAM (Shinta Eka, 2009).

Penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi dapat disimpulkan pengguna teknologi memiliki motivasi, keinginan, dan kemauan untuk menggunakan sistem teknologi informasi tersebut dalam aktivitas dan kegiatannya. Penerimaan sistem teknologi tentunya sesuai dengan nilai dan norma pengguna, sehingga pengguna sistem akan mendapatkan manfaat dan kemudahan dari adopsi sistem teknologi informasi.

3. *Perceived Ease of Use (PEOU)*

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai bagaimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa menggunakan teknologi yang mudah digunakan maka seseorang tersebut akan berniat untuk menggunakannya. Davis (1989), persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun

(*free of effort*). Jogiyanto (2007:144), mendefinisikan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, dan apabila sistem informasi tidak mudah digunakan maka orang tersebut tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007:144).

Wibowo (2006) dalam Luh Putu (2013) mengemukakan pendapatnya mengenai *Perceived Ease of Use* sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Nasabah sebagai pengguna sistem layanan Womunity dengan menggunakan sistem tersebut, maka aktivitas-aktivitas yang diharapkan dalam hal transaksi dengan WOM Finance akan lebih mudah dibandingkan tanpa menggunakan sistem layanan tersebut. Tanpa menggunakan sistem teknologi informasi Womunity, nasabah atau karyawan akan memerlukan usaha lebih untuk kelancaran aktivitas-aktivitasnya, baik waktu maupun tenaga. Sistem layanan Womunity membantu nasabah menyelesaikan aktivitasnya tanpa menunggu antrian dan membuang waktu untuk menyelesaikan kepentingannya. Vankatesh dan Bala (2008) memberikan beberapa indikator konstruk kemudahan penggunaan dalam penelitiannya yaitu:

- a. Mudah dimengerti.
- b. Mudah digunakan.

- c. Tidak dibutuhkan banyak usaha lebih.
- d. Mengerjakan dengan mudah sesuai keinginan *user*.

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebas dari kesulitan dan tak perlu berusaha keras. Dalam pernyataan di atas dapat disimpulkan definisi persepsi kemudahan penggunaan adalah seseorang akan memiliki keyakinan apabila sistem teknologi informasi yang akan diterapkan dan digunakan tidak memberikan kesulitan dalam pengoperasian atau tidak membutuhkan usaha yang lebih untuk menggunakannya.

4. *Perceived Usefulness* (PU)

Jogiyanto (2007:144), mendefinisikan kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa, konstruk persepsi kemanfaatan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan sistem teknologi informasi misalnya Davis (1989) dan Malhotra dan Galletta (1999).

Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) adalah sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja tugasnya (Gardner dan Amoroso, 2004 dalam Shinta E., 2009). Dari definisi tersebut dapat diketahui seseorang memiliki kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, apabila sistem teknologi membawa manfaat dan berguna bagi dirinya maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Begitu juga sebaliknya, apabila sistem

teknologi dipercaya seseorang tidak memberi kemanfaatan maka ia tidak akan menggunakannya. Vankatesh dan Morris (2003), menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Hal yang serupa diungkapkan oleh Shun Wang *et al.* (2003) dalam Luh Putu (2013) bahwa persepsi kemanfaatan ialah dimana seseorang percaya dengan menggunakan sesuatu sistem dapat meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan produktivitas kinerja dan memberi manfaat dari penerimaan sistem teknologi informasi. Apabila seseorang percaya (*belief*) bahwa sistem teknologi informasi berguna maka seseorang tersebut akan menggunakannya dan memberi kontribusi positif.

Indikator-indikator variabel *Perceived Usefulness* sebagaimana telah digunakan dalam penelitian Vankatesh dan Bala (2008) akan dijadikan indikator variabel *Perceived Usefulness* dalam instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kinerja
- b. Produktivitas
- c. Efektivitas
- d. Kebermanfaatan

5. *Intention to System Use (ISU)*

Behavioral intention to use menunjukkan keinginan individu untuk menggunakan kembali sesuatu yang sama apabila suatu waktu memerlukan kembali (Taylor dan Baker, 1994 dalam Shinta E., 2009). Menurut Jogyanto (2007:31), minat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar yaitu:

- a. Penentu yang berhubungan dengan faktor pribadi
 Penentu ini adalah sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) individual. Sikap ini adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan (*affect*) positif atau negatif dari individual jika harus melakukan perilaku tertentu yang dikehendaki.
- b. Penentu yang berhubungan dengan pengaruh sosial
 Penentu ini adalah norma subyektif (*subjective norm*). Disebut dengan norma subyektif karena berhubungan dengan persepsi atau pandangan seseorang terhadap tekanan sosial yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan perilaku tertentu jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya (Jogyanto, 2007:116). Dapat disimpulkan bahwa *Intention to System Use* adalah bentuk niat perilaku untuk cenderung menggunakan suatu sistem baru yang diterapkan dalam organisasi. Minat untuk menggunakan sistem merupakan ketertarikan seseorang sebagai sasaran sebuah aplikasi sistem diterapkan. Ketertarikan dan kemauan yang muncul dari niat dalam diri untuk mau mengaplikasikan sebuah sistem yang akan

diterapkan dan mempengaruhi untuk memotivasi pengguna lain. Penelitian Vankatesh dan Bala (2008) menggunakan beberapa pengukuran minat/niat dengan indikator sebagai berikut:

- a. Keinginan untuk menggunakan.
- b. Selalu mencoba menggunakan.
- c. Berkelanjutan menggunakan di masa depan.

Indikator di atas akan dijadikan peneliti sebagai konstruk indikator pembentuk variabel *Intention to System Use* dan sebagai indikator pengukuran dalam instrumen penelitian.

6. *Computer Self Efficacy* (CSE)

Kulviwat, *et al.* dalam Shinta E. (2009), *Self efficacy* adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam mengorganisasikan dan memutuskan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Bandura (1986) dalam Taylor, *et. al.* (1997:119) mendefinisikan keyakinan diri (*Self-Efficacy*) sebagai pertimbangan-pertimbangan manusia akan kemampuan-kemampuannya untuk mengorganisasikan dan melakukan sekumpulan kegiatan yang dibutuhkan untuk mendapatkan kinerja-kinerja yang direncanakan.

Hong et al. (2002) sebagaimana dikutip oleh Jogiyanto (2007:139) mendefinisikan keyakinan sendiri komputer (*Computer Self-Efficacy*) sebagai suatu evaluasi individual tentang kemampuan-kemampuannya menggunakan komputer. Definisi *Computer Self Efficacy* oleh Compeau dan Higgins (1995), sebagai suatu keyakinan atau kepercayaan diri atas

kapabilitas dan keahlian komputer seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang menggunakan teknologi informasi. *Computer Self Efficacy* terdapat tiga dimensi (Compeau dan Higgins, 1995) antara lain:

a. Besaran (*Magnitude*)

Mengacu pada level capabilitas dalam penggunaan komputer. Besaran keyakinan sendiri berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas yang seseorang percaya dapat melakukannya. Besaran dari keyakinan sendiri berhubungan dengan tingkat kesulitan pengoperasian aplikasi Womunity, seseorang pengguna yakin dan percaya dapat melakukannya. Seseorang yang memiliki besaran keyakinan yang tinggi, akan melihat dirinya sendiri mampu untuk mengoperasikan sistem teknologi yang rumit, dan sebaliknya.

b. Kekuatan (*Strength*)

Mengacu pada level keyakinan tentang kepercayaan diri individu untuk mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasinya. Dari keyakinan sendiri berhubungan dengan tingkat keyakinan tentang pertimbangan yang akan dilakukan. Kekuatan yang berasal dari keyakinan sendiri berhubungan dengan tingkat keyakinan tentang pertimbangan yang akan dilakukan. Seseorang nasabah pengguna sistem Womunity ketika tidak memiliki kekuatan keyakinan yang tinggi maka dapat meruntuhkan minat dan niat untuk menggunakan, sebab dengan kekuatan keyakinan yang lemah pada diri seseorang akan berdampak pada kecenderungan lebih frustrasi.

Kekuatan keyakinan juga merefleksikan penolakan terhadap informasi yang belum diyakininya (Lili Adiwibowo, dkk., 2007). Seseorang dengan kekuatan keyakinan yang kuat akan dapat menyelesaikan segala hambatan-hambatan yang ditemukan. Kesulitan yang ditemui dalam mengoperasikan Womunity dapat dikalahkan dengan persepsi kekuatan keyakinan, maka kemungkinan akan dapat memecahkan permasalahan.

c. Generalisasibilitas (*Generalizability*)

Mengacu pada domain perbedaan konfigurasi *hardware* dan *software* sehingga seseorang yang memiliki generalisasibilitas yang tinggi maka akan dapat menggunakan *software* yang berbeda dibandingkan dengan orang yang memiliki generalisasibilitas yang rendah. Keyakinan diri sendiri menunjukkan seberapa jauh persepsi dari keyakinan sendiri terbatas pada kondisi-kondisi tertentu. Seorang nasabah dengan tingkat *general ability* tinggi maka dapat mengoperasikan aplikasi Womunity dengan kondisi apapun mampu dengan baik menggunakannya. Seseorang dengan *general ability* yang rendah akan terbatas mampu menggunakan pada sistem-sistem yang sudah biasa ia gunakan dan akan merasa kesulitan untuk menggunakan sistem aplikasi tertentu (baru).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Ratih Wijayanti (2009) menunjukkan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

Perluasan model TAM dijelaskan Bandura (1986), Igbaria dan Ivani (1995), Hong et. al. (2002) dalam Femilia (2009) yang menyatakan bahwa *computer self-efficacy* mempengaruhi kekhawatiran menggunakan komputer yang berpengaruh juga terhadap *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Usage System*. Penelitian Reipitasari (2013) mengenai *Computer Self-Efficacy* juga mengemukakan tiga dimensi yang dicetuskan oleh Compeau dan Higgins (1995) dan menggunakan *Magnitude*, *Strenght* dan *Generalizability* sebagai pengukuran dalam instrumen penelitiannya. Pada penelitian ini juga menggunakan tiga konstruk yang sama untuk mengukur variabel *computer self-efficacy* ke dalam instrumen penelitian.

Definisi-definisi *Computer Self-Efficacy* di atas secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *Computer Self-Efficacy* adalah tingkat keyakinan seseorang atas kemampuan dan rasa percaya diri terhadap penggunaan suatu teknologi komputerisasi.

7. Subjective Norm (SN) – Social Influence (Compliance, Identification, dan Internalization)

a. Subjective Norm (SN)

Norma subyektif (*Subjective Norm*) menurut pendapat Jogiyanto (2007:31) berhubungan dengan persepsi atau pandangan seseorang terhadap tekanan sosial yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

b. *Social Influence Theory* (Teori Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem baru (Jogiyanto, 2007:321). Thompson *et al.* (1991), menggunakan istilah norma-norma sosial (*social norm*) dalam mendefinisikan konstruk ini dan mengakui konstruk ini sama dengan norma subjektif di dalam *Theori of Reasoned Action* (TRA) (Shinta E., 2009). Berdasarkan pada teori Kelman, Davis *et al.* (1989), menyatakan bahwa pengaruh sosial dapat mempengaruhi *behavioural intention* secara tidak langsung melalui *attitude toward using* dalam kaitannya dengan internalisasi dan identifikasi atau mempengaruhi *behavioural intention* secara langsung melalui kepatuhan.

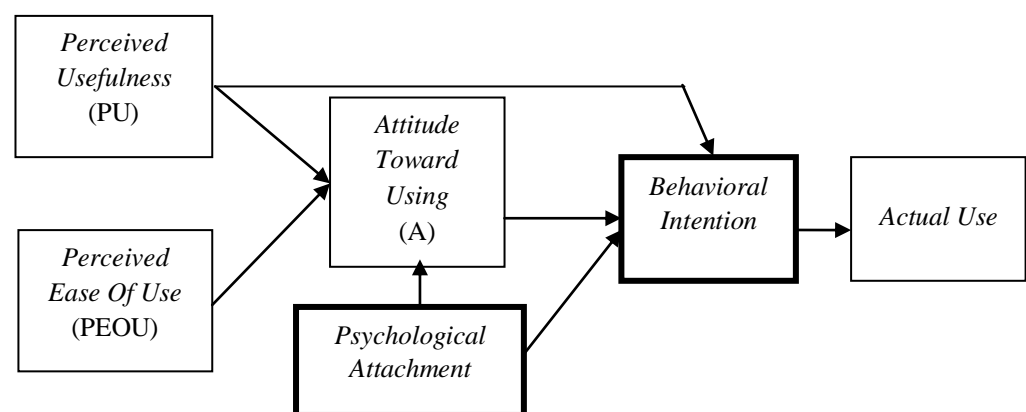
Penelitian yang dilakukan oleh Malhotra dan Galletta tahun 1999 yang berjudul “*Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation*”. Penelitian tersebut merupakan pengembangan penelitian yang diperluas dari model TAM dengan menambahkan komponen pengaruh sosial sebagai variabel.

Perluasan model penelitiannya tersebut dikembangkan dengan *psychological attachment* yang memasukkan komponen teori dari Herbert Kelman tentang teori Perubahan Sikap sebagai variabel dalam perluasan penelitian yang dilakukannya antara lain *Compliance*,

Identification dan *Internalization*. Teori Perubahan Sikap menurut Kelman's *study of social influence* dalam Malhotra dan Galletta (1999) dijelaskan ketiga proses tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Compliance* (Kesediaan)
Ketika seseorang mengadopsi suatu perilaku bukan karena dia meyakini hal tersebut tetapi karena mengharapkan suatu *reward*/ penghargaan atau menghindari hukuman.
- 2) *Identification* (Identifikasi)
Ketika seseorang menerima pengaruh karena dia ingin menyenangkan orang lain atau mempertahankan kepuasan yang ditunjukkan kepada rekan untuk orang lain atau grup.
- 3) *Internalization* (Internalisasi)
Ketika seseorang menerima pengaruh karena hal tersebut sesuai dengan sistem nilai yang diyakininya.

Dalam skema gambar model penelitian dan hipotesisnya sebagai berikut:



Gambar 5. Model Penelitian TAM Perluasan *Social Influence* (Malhotra dan Galletta, 1999).

Hasil penelitian di atas menunjukkan *social influence* berperan penting dalam perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi informasi baru. Kesediaan (*Compliance*) yang ditimbulkan dari pengaruh sosial akan berpengaruh negatif terhadap sikap penggunaan di masa yang akan datang dalam menggunakan sistem teknologi baru. Ketika pengaruh

sosial menimbulkan perasaan Identifikasi (*Identification*) dan Internalisasi (*Internalization*) maka pengaruhnya positif terhadap sikap di masa yang akan datang, sehingga seseorang akan menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi baru.

Kelman mengemukakan bahwa pembentukan dan perubahan sikap yang terjadi pada perilaku individu ada tiga yang terdiri dari *Compliance*, *Identification*, dan *Internalization* (Kelman, 1958 dalam Neila R. (2008:33-34).

- 1) *Compliance*, pada tahap ini individu bersikap positif pada sesuatu objek sikap karena individu ingin mendapat perlakuan positif dapat berupa hadiah atau setidaknya tidak mendapat hukuman dalam berhubungan dengan objek sikap.
- 2) *Identification*, perubahan sikap yang terjadi bila individu melihat orang lain disekitar dan yang berpengaruh terhadap kehidupannya menunjukkan sikap yang dimaksud.
- 3) *Internalization*, adalah proses penerimaan sikap positif oleh individu karena ia merasa objek sikap tersebut sesuai dengan tata-nilai hidupnya.

Dalam proses perubahan sikap dari Kelman dapat dijelaskan ketiga proses tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kesediaan (*Compliance*)

Proses ini terjadi ketika seseorang mengharapkan timbal balik yang berupa reaksi positif, seperti pujian, dukungan, simpati, dan

semacamnya akibat menerima pengaruh dari orang lain atau kelompok lain. Perubahan perilaku yang terjadi tidak akan bertahan lama di masa mendatang. Proses menerima pengaruh perilaku orang lain atau kelompok tersebut bertujuan untuk menghindari hukuman. Misalnya seorang karyawan akan menerima penggunaan teknologi informasi baru di perusahaan karena adanya aturan wajib dari atasan untuk menggunakan, jika tidak patuh menggunakan atau menerima sistem baru tersebut maka akan mendapat konsekuensi hukuman.

Compliance terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi perilaku secara khusus untuk memperoleh penghargaan atau menghindari hukuman (Yogesh dan Galleta, 1999). Ketaatan terjadi apabila individu menerima pengaruh dari orang lain atau kelompok. Seseorang ingin memperoleh timbal balik positif (ganjaran atau hadiah) atau menghindari sikap negatif berupa hukuman dari pihak yang mempengaruhinya. Seseorang menerima perilaku yang dianjurkan bukan karena memercayainya akan tetapi perilaku tersebut membantunya mendapat efek sosial dari lingkungan.

2) Identifikasi (*Identification*)

Proses identifikasi terjadi apabila individu meniru perilaku atau sikap seseorang dikarenakan seseorang dari pihak lain akan mempengaruhi perilaku kehidupan seseorang tersebut atas suatu objek yang diharapkan. Misalnya, seseorang karyawan yang

menggunakan teknologi informasi komunikasi di kantor dikarenakan atasannya menggunakan sistem yang sama.

Identification terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi sikap dan perilaku untuk mencapai kepuasan dan *self-defining relationship* dengan perorangan atau kelompok lain (Yogesh dan Galleta, 1999). Sikap identifikasi merupakan perwujudan aktualisasi yang ditunjukkan kepada seseorang atau kelompok tertentu dan dengan menunjukkan sikap perilaku mengadopsi suatu sistem baru, maka menjadi kepuasan tersendiri. Hal tersebut menimbulkan rasa bangga pada diri sendiri dan dapat mempengaruhi orang lain atas perilakunya.

3) Internalisasi (*Internalization*)

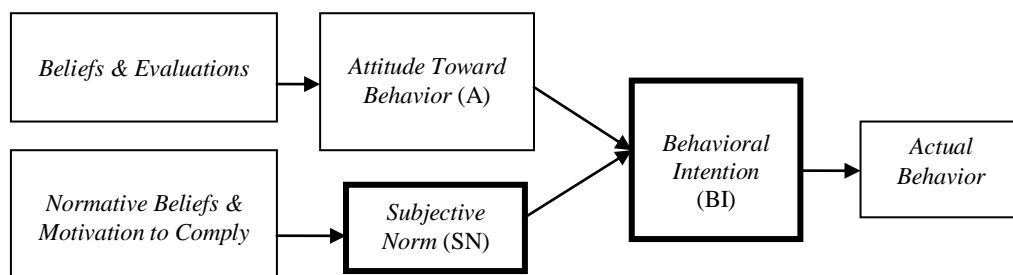
Proses ini terjadi apabila individu menerima pengaruh dan bersedia menuruti pengaruh seseorang karena mempercayai sesuai dengan nilai dan norma yang diyakininya. Sikap yang diterima individu dianggap memuaskan sehingga selama nilai dan norma dalam diri masih ada maka perilaku tersebut akan bertahan lama. Neila Ramdhani (2008:36), penerapan prinsip internalisasi dalam sikap menerima Teknologi informasi diilustrasikan pada individu yang menunjukkan sikap positif terhadap TIK karena TIK memberi keuntungan dalam berbagai hal yang melancarkan tugas-tugasnya.

Terkait dengan pengadopsian perilaku pengguna sistem yang didasarkan atas penerimaan norma dan nilai yang sama (Yogesh dan

Galleta, 1999). *Internalization* terjadi ketika seseorang menerima gagasan, ide, dan nasehat orang lain karena gagasan dan anjuran tersebut berguna untuk menyelesaikan masalah, penting untuk mencari jalan keluar, dan atau dituntut oleh sistem nilai diri sendiri.

c. Theory of Reasoned Action (TRA)

Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Shinta E. (2009) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukan perilaku tersebut. Niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*Attitude Toward Behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subyektif (*Subjective Norm*). Di bawah ini merupakan gambar alur tentang TRA:



Gambar 6. *Theory of Reasoned Action*, Ajzen dan Fishbein (1975) dalam Adellia (2010).

Gambar di atas menjelaskan pengaruh sikap dan norma subyektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku, TRA ini dilengkapi dengan kepercayaan (*Beliefs*). Dijelaskan oleh Ajzen dan Fishbein, sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku (*Behavioral Beliefs*), sedangkan norma subyektif berasal dari keyakinan normatif

(*Normative Beliefs*). Saomi R. (2010) menerangkan tentang *Theory of Reasoned Action* yang dicetuskan oleh Ajzen dan Fishbein tahun 1980, yaitu bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar yang pertama berhubungan dengan sikap (*Attitude Toward Behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial atau norma subyektif (*Subjective Norm*).

d. *Theory of Planned Behavior*

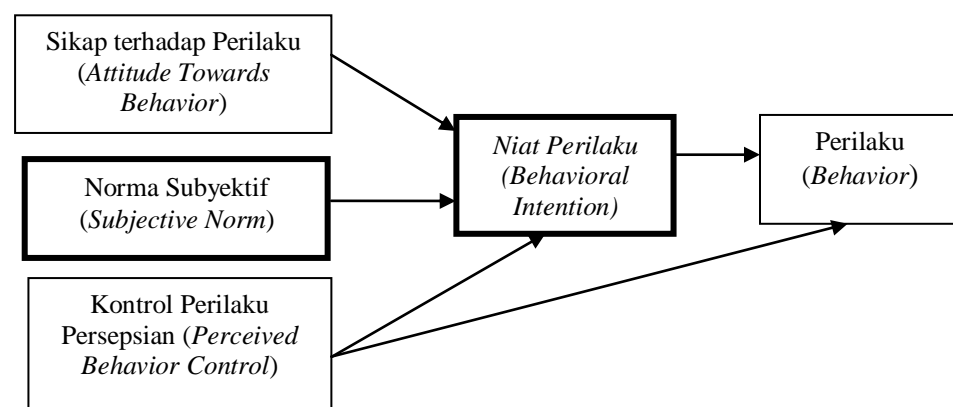
Teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior*) merupakan perluasan dari teori *Theory of Reasoned Action*. Bentuk sikap terhadap perilaku akan dijelaskan pada teori TAM, sedangkan norma subyektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan yang diyakini oleh orang lain yang akan mempengaruhi niat orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang diyakini. Norma subyektif berhubungan dengan faktor pengaruh sosial seperti orang-orang yang ada di sekitar individu.

Teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior*) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan-kepercayaan. Kepercayaan yang dimaksud adalah:

- 1) Kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) kepercayaan-kepercayaan tentang terjadinya kemungkinan perilaku. Dalam TRA komponen ini disebut dengan sikap (*attitude*) terhadap perilaku.

- 2) Kepercayaan normatif (*normative beliefs*), kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang-orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut. Dalam TRA komponen ini disebut dengan norma-norma subyektif sikap (*subjective norm*) terhadap perilaku.
- 3) Kepercayaan kontrol (*control beliefs*), yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsian dari faktor-faktor tersebut.

Teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior*) memiliki bagan seperti di bawah ini:



Gambar 7. Hubungan antar komponen *Theory of Planned Behavior*
Sumber: Ajzen (2005), Saomi (2010) dan Noor (2015).

8. System Quality (SQ)

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi tersebut. Istianingsih dan Wijanto (2008)

mencetuskan empat elemen atau komponen pengukuran dari kualitas sistem informasi yaitu:

a. Keandalan sistem (*Reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani pengguna sesuai dengan kebutuhan tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan nasabah dalam menggunakan sistem layanan Womunity.

b. Kecepatan akses (*Response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator Kualitas Sistem informasi. Sebuah sistem yang memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak sebagai sistem informasi yang memiliki kualitas baik. Kecepatan akses akan meningkatkan minat nasabah untuk menerima sistem teknologi Womunity.

c. Fleksibilitas sistem (*Flexibility*)

Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan *user*. Nasabah akan berminat menggunakan sistem layanan Womunity apabila sistem informasi tersebut dapat memenuhi setiap kebutuhannya.

d. Keamanan sistem (*Security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan program tidak akan hilang akibat kesalahan pengguna. Nasabah akan merasa aman

atas transaksi dan aktivitas yang dilakukan dengan sistem. Jika sistem Womunity tanpa memberikan rasa khawatir maka nasabah akan berminat menerima penggunaan sistem tersebut.

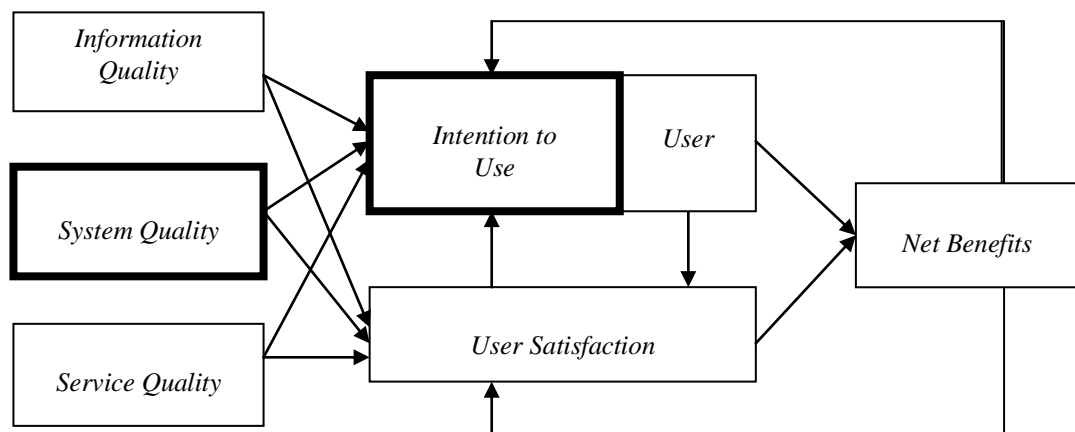
Sebagai pengolah informasi yang tepat digunakan, Supriyanto Aji (2007:249) menyebutkan karakteristik suatu sistem komputer, antara lain:

- a. Kecepatan, yaitu dalam distribusi informasi dan pengolahan data sangat dibutuhkan kecepatan untuk menyajikan informasi yang “hangat” dan *up to date* bagi pengguna.
- b. Kapasitas, berarti apabila volume data yang sangat besar dapat diolah dengan cepat dan tepat.
- c. Repetitif, berarti dalam pengolahan data yang memiliki prosedur sama, pengolahan dengan komputer akan membutuhkan waktu yang singkat.
- d. Input yang pasti ialah komputer membutuhkan input yang pasti, intuisi dan pertimbangan bukan merupakan atribut mesin.
- e. Output yang akurat yaitu diperoleh hasil yang akurat dan tidak terpengaruh oleh faktor psikologis seperti kebosanan dan kelelahan.
- f. Keamanan proses dan dokumentasi. Proses hanya dapat dilakukan oleh yang berhak. Dokumentasi juga dapat dilakukan secara sederhana tetapi juga dapat menyeluruh, dan dapat dilakukan untuk jangka panjang.

Kualitas sistem sebagai faktor penentu penggunaan sistem informasi berada pada bagan model kesuksesan sistem informasi yang dibuat oleh DeLone dan McLean menambahkan komponen *Intention to Use* dalam model. Variabel *Intention to Use* sebagai alternatif pengukuran dimensi *Use*.

dimana *Intention to Use* merupakan suatu sikap (*Attitude*) sedangkan *Use* menunjukkan perilaku (*Behavior*). Oleh karena sikap merupakan hal yang sulit untuk diukur, maka variabel *Use* dapat digunakan atau dapat tidak digunakan dalam model ini (Sali Alas, 2014). Kualitas sistem menurut Malhotra dan Galleta (1999) didefinisikan sebagai *Perceived Ease of Use* yang memiliki arti seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dimengerti dan digunakan.

Model perubahan kesuksesan sistem DeLone dan McLean yaitu seperti gambar di bawah ini:



Gambar 8. Model Keberhasilan Sistem Informasi, DeLone dan McLean (2003).

Berdasarkan pendapat dan definisi tentang kualitas sistem, maka dapat disimpulkan kualitas sistem adalah kualitas aplikasi yang digunakan dalam melayani nasabah untuk memberikan informasi relevan sesuai dengan kebutuhan pemakai sistem. Sistem aplikasi yang berkualitas tentunya akan digunakan dan fungsinya tepat sasaran bagi pengguna sistem.

B. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang penerimaan sistem teknologi informasi dengan metode pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai berikut:

1. **Lili Adiwibowo, Ratih Hurriyati, dan Maya Sari, 2007.** Penelitian yang dilakukan tentang prediksi penerimaan teknologi internet. Judul penelitian “Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN (Studi Penerapan Teknologi Informasi pada FPEB – Universitas Pendidikan Indonesia)”. Teknik analisis data dilakukan yang dilakukan terdiri dari analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan Model Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan responden menilai penggunaan internet relatif tidak sulit dan memberikan manfaat bagi pencapaian pencapaian kinerja pekerjaannya. Responden menilai tinggi kemampuan diri dalam menggunakan internet dan menilai sedang pengaruh sosial terhadap keputusan untuk menggunakan internet. Sikap banyak dipengaruhi oleh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Minat untuk menggunakan internet banyak dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan kemampuan diri. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan yaitu *intention*, menggunakan variabel dari teori pengaruh sosial *Compliance*, *Identification*, dan *Internalization*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Sama-sama menggunakan teknik analisis data dengan SEM. Perbedaan dengan penelitian ini, penulis menambahkan variabel eksternal yaitu Kualitas Sistem dan *Computer Self-Efficacy*. Pada

penelitian Lili, dkk. menggunakan variabel *attitude*, perilaku (*behavior*), *self-efficacy*, *actual usage* yang ketiganya tidak digunakan oleh penulis.

2. **Shinta Eka Kartika, 2009.** Penelitian berjudul “Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCONS dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Di Kota Semarang”. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan secara empiris perilaku *user* atas perubahan sistem BOSS ke sistem Icons. Analisis data dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian membuktikan hanya 8 hipotesis diterima dari total 16 hipotesis yang dianjurkan. Hal ini membuktikan bahwa proses transisi perubahan sistem BOSS ke sistem Icons tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model* (TAM). Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel *intention*, menggunakan variabel dari teori pengaruh sosial *Compliance*, *Identification*, dan *Internalization*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Sama-sama menggunakan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Perbedaan dalam penelitian ini pada penggunaan variabel oleh Shinta menggunakan *attitude* dan *self-efficacy*, sedangkan penulis memasukkan variabel Kualitas Sistem dan *Computer Self-Efficacy*.
3. **Adellia Rosarindry Poetri, 2010.** Penelitian dengan judul “Adopsi *E-Commerce* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Bagi UKM (Studi Kasus pada UKM kota Solo Tahun 2010)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil pengujian secara empiris yang berkaitan

dengan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-commerce* oleh UKM di kota Solo. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, *Perceived Usefulness* berpengaruh positif pada *Attitude Toward Using* dan *Intention to Use*, *Attitude Toward Using* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use*, dan *Intention to Use* berpengaruh positif terhadap *Actual Usage*. Persamaan dengan penelitian Adellia adalah penggunaan variabel yang sama yaitu *Computer Self-Efficacy*, *Intention to Use*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* serta penggunaan teknik analisis data yang sama-sama menggunakan SEM. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penggunaan variabel Kualitas Sistem dan *Subjective Norm* (*Compliance*, *Identification*, dan *Internalization*) sebagai pengukuran oleh penulis. Sedangkan penelitian Adellia memasukkan variabel *Attitude Toward Using* dan *Actual Usage*.

4. **Nunik Yuli Winayu, 2013**, berjudul “Pengaruh Kepercayaan, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce Forum Jual Beli Kaskus”. Hasil penelitian Nunik (2013) adalah terdapat pengaruh positif Kepercayaan, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Minat Menggunakan *E-Commerce* Forum Jual Beli Kaskus. Ketiga variabel yang digunakan mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai peranan dalam menentukan tingkat minat pengguna. Berdasarkan hasil uji regresi berganda, diperoleh hasil

positif pada semua variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif secara bersama-sama terhadap variabel dependen, semua prediktor signifikansi dibawah 0,005. Perbedaan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel dependen dan independen. Penelitian ini menambahkan variabel eksternal yaitu *Computer Self Efficacy*, *Subjective Norm* dan Kualitas Sistem, sedangkan penelitian Nunik Yuli (2013) menggunakan variabel Kepercayaan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), sedangkan Nunik Yuli (2013) menggunakan metode analisis regresi sederhana dan berganda. Persamaannya adalah terletak pada penggunaan variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan Variabel Minat (*Intention*).

5. **Lisa Noor Ardhiani, 2015.** Judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan *Quipperschool.com* dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) di SMA Negeri 7 Yogyakarta”. Hasil penelitian Lisa Noor adalah *Perceived Ease of Use* mempengaruhi *Perceived Usefulness*, *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Attitude Toward Using*, PEOU tidak berpengaruh terhadap ATU, ATU tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention Use System*, ATU mempengaruhi BIUS, *Subjective Norm* tidak berpengaruh terhadap BIUS, *Perceived Behavioral Control* mempengaruhi BIUS. Perbedaan dengan penelitian ini, pada penelitian Lisa Noor menggunakan variabel *Attitude Toward Using* (ATU) dan *Perceived*

Behavioral Control (PBC) sedangkan penelitian ini menggunakan variabel *Computer Self-Efficacy* (CSE) dan *System Quality* (SQ). Teknik analisis data yang digunakan juga berbeda, penelitian Lisa Noor menggunakan teknik PLS dengan bantuan software smart-PLS, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan aplikasi AMOS 18.0 sebagai olah data. Persamaan dengan penelitian ini, terletak pada penggunaan variabel yang sama antara lain *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Subjective Norm* (SN), dan *Behavioral Intention Use System*.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu *Computer Self-Efficacy*, *Subjective Norm* dan *System Quality*. Variabel dependen yang digunakan yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Intention to System Use* yang menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan dan minat atas penerimaan untuk menggunakan sistem Womunity.

1. Pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Perceive Ease of Use*.

Computer Self-Efficacy adalah keyakinan pada kemampuan diri seseorang untuk mengoperasikan komputer. Seseorang yang mempercayai kemampuannya untuk mengoperasikan sistem layanan Womunity akan beranggapan bahwa sistem tersebut dirasakan mudah untuk digunakan. Sikap percaya diri yang tinggi dan didukung dengan kemampuan dari seorang nasabah untuk mengoperasikan sistem, sehingga sistem aplikasi layanan Womunity dapat dengan mudah untuk digunakan. Kemudahan yang

dirasakan bagi nasabah pengguna sistem aplikasi layanan Womunity akan mendorong niat pengguna untuk menggunakannya. Apabila *Computer Self-Efficacy* seseorang tinggi, maka persepsi kemudahan (*Perceive Ease of Use*) juga akan meningkat dalam menggunakan suatu sistem aplikasi baru.

2. Pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Perceive Usefulness*.

Kemampuan diri seseorang untuk mengoperasikan komputer menentukan tingkat percaya diri orang tersebut untuk menggunakan sebuah sistem. *Computer Self-Efficacy* yang tinggi membuat pengguna suatu sistem dapat memperoleh manfaat dari penggunaannya. Sistem aplikasi layanan Womunity yang digunakan nasabah akan memberi manfaat bagi pengguna aplikasi jika nasabah mampu mengoperasikannya. Ketika nasabah merasa mampu untuk menggunakan sistem layanan Womunity maka sistem tersebut akan digunakan, sehingga sistem Womunity akan memberi manfaat pada penggunanya. Apabila *Computer Self-Efficacy* pada seseorang tinggi, maka kebermanfaatan (*Perceive Usefulness*) yang dirasakan juga akan meningkat terkait dengan penggunaan sistem aplikasi Womunity.

3. Pengaruh *Subjective Norm* Terhadap *Perceive Ease of Use*.

Faktor sosial dalam penelitian ini disebut sebagai norma subyektif (*Subjective Norm*). Variabel *Subjective Norm* akan mempengaruhi persepsi kemudahan atas penerimaan untuk menggunakan sistem teknologi informasi. Penilaian individu sebagai nasabah yang menggunakan sistem dinilai dari faktor sosial yang mempengaruhi penerimaan sistem Womunity. Proses penerimaan sistem layanan pada nasabah WOM Finance sebagai

pengguna sistem aplikasi layanan Womunity dipengaruhi oleh faktor sosial dan lingkungan disekitarnya. Seseorang nasabah atau karyawan perusahaan dapat mempengaruhi nasabah lainnya untuk menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem akan memiliki kesediaan untuk menggunakan sistem baru apabila sesuai dengan nilai dan norma dalam dirinya. Orang lain atau karyawan perusahaan dapat meyakinkan calon pengguna dengan penawaran kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan sistem akan mendorong seseorang untuk mencoba menggunakannya. Apabila seorang nasabah melihat nasabah lainnya menggunakan sistem layanan dengan kemudahan penggunaannya, maka nasabah tersebut dapat terpengaruh untuk mencoba menggunakan. Apabila pengaruh sosial (*Subjective Norm*) tinggi mempengaruhi orang lain, maka persepsi kemudahan yang dirasakan juga akan meningkat. Hal tersebut dilihat dari seseorang yang mempengaruhi orang lain untuk menggunakan sistem baru dikarenakan sistem tersebut mudah untuk digunakan.

4. Pengaruh *Subjective Norm* Terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh norma subyektif dalam proses penerimaan sistem layanan Womunity oleh nasabah adalah banyak karyawan perusahaan atau nasabah lain mempengaruhi untuk menggunakan sistem layanan tersebut kepada nasabah lainnya. Seorang nasabah diuji kesediaannya untuk bersedia menggunakan sistem aplikasi yang dibuat perusahaan. Dalam hal itu perusahaan memberikan berbagai macam hadiah dan program-program yang menguntungkan melalui informasi yang tersedia di dalam aplikasi,

sehingga nasabah akan memperoleh manfaat dari menggunakan sistem. Ketika nasabah bersedia mengadopsi sistem aplikasi layanan oleh karena ajakan perusahaan atau nasabah lainnya, maka mereka menerima sistem aplikasi Womunity. Setiap nasabah bertujuan dalam harapannya bertransaksi memiliki hubungan baik dengan perusahaan dan lebih dekat dengan perusahaan. Penerimaan sistem baru oleh nasabah WOM Finance akan memberikan berbagai manfaat yang dapat diperoleh jika mengadopsi sistem aplikasi tersebut. Apabila pengaruh norma subyektif tinggi maka tingkat kebermanfaatan menggunakan sistem aplikasi Womunity juga akan meningkat.

5. Pengaruh *System Quality* Terhadap *Perceive Ease of Use*.

Kualitas sistem yang baik akan membentuk persepsi pengguna dilihat dari kemudahan untuk mengoperasikan sistem. Terkait dengan penerimaan sistem aplikasi Womunity, sistem yang berkualitas dan mudah digunakan akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ketika banyak nasabah yang menggunakan sistem layanan Womunity merasa bahwa sistem aplikasi mudah untuk digunakan maka sistem tersebut akan digunakan oleh nasabah. Sampai pada akhirnya sistem layanan Womunity dapat diterima oleh nasabah karena sistem yang berkualitas itu mudah digunakan. Apabila kualitas sistem (*System Quality*) dalam mempengaruhi penerimaan sistem aplikasi Womunity itu tinggi, maka persepsi kemudahan (*Perceive Ease of Use*) juga meningkat

6. Pengaruh *System Quality* Terhadap *Perceived Usefulness*.

Kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan. Seorang nasabah sebagai pengguna sistem layanan Womunity akan memperoleh manfaat dari kualitas sistem yang baik. Tolok ukur kualitas sistem yang akan memberikan kemanfaatan kepada nasabah ketika sistem informasi dapat memberi informasi yang bermanfaat. Sistem aplikasi yang berkualitas dapat meningkatkan minat nasabah sebagai pengguna sistem layanan Womunity. Sistem aplikasi Womunity dapat pula memenuhi kebutuhan layanan informasi dan transaksi sesuai dengan keinginan nasabah. Kualitas sistem yang handal dan dapat digunakan sesuai kebutuhan akan memberikan manfaat bagi penggunanya, sehingga sistem layanan Womunity dapat diterima oleh nasabah melalui minat untuk menggunakannya. Apabila kualitas sistem dalam sistem aplikasi Womunity itu baik dan pengaruhnya tinggi terhadap penerimaan aplikasi, maka persepsi kebermanfaatan yang dirasakan juga akan meningkat dengan menggunakan aplikasi tersebut.

7. Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Perceived Usefulness*.

Persepsi kemudahan penggunaan sistem Womunity diartikan sebagai suatu sistem yang dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang lebih untuk menggunakan dan tanpa menyulitkan. Persepsi kebermanfaatan merupakan anggapan para nasabah pengguna sistem yang berkeyakinan bahwa apabila menggunakan sistem tersebut akan memperoleh manfaat. Suatu sistem yang mudah untuk dioperasikan tentu akan memudahkan dan

memberikan manfaat bagi pengguna. Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan, ketika pengguna sistem Womunity dengan kemudahan yang dirasakan maka pada akhirnya akan memperoleh kemanfaatan dari penggunaan sistem tersebut. Apabila persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna sistem aplikasi itu tinggi, maka persepsi kebermanfaatan yang dirasakan juga akan meningkat.

8. Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Intention to System Use*.

Persepsi kemudahan penggunaan sistem menjadi ukuran dalam penerimaan sistem informasi layanan. Nasabah pengguna sistem akan memiliki minat untuk menggunakan sistem layanan Womunity apabila sistem tersebut memiliki prosedur yang mudah tanpa usaha keras untuk menggunakannya. Persepsi kemudahan akan meningkatkan minat seseorang dalam menggunakan sistem informasi. Sistem layanan Womunity dapat dikatakan diterima oleh nasabah sebagai pengguna sistem, apabila sistem tersebut mudah digunakan sehingga nasabah akan tertarik/berminat menggunakan sistem layanan tersebut. Apabila persepsi kemudahan yang diyakini pengguna sistem tinggi, maka minat menggunakan sistem aplikasi juga akan meningkat.

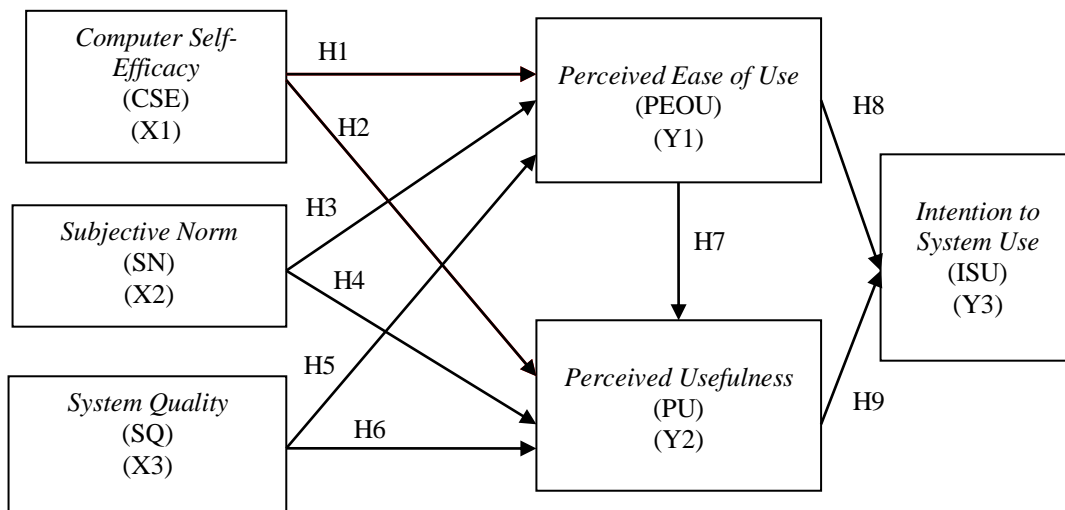
9. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Intention to System Use*.

Persepsi kebermanfaatan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat/keinginan menggunakan dalam penerapan sistem baru. *Perceived Usefulness* merupakan suatu ukuran di mana penggunaan sistem teknologi dipercaya akan memberikan manfaat bagi seseorang

penggunanya. Persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan yang dirasakan akan mempengaruhi minat/keinginan pengguna sistem. Penerimaan sistem layanan Womunity diukur dengan minat/keinginan (*intention*) dari pengguna, dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) yang dirasakan dari penggunaan sistem tersebut. Apabila Womunity dapat memberikan persepsi kebermanfaatan bagi nasabah yang akan bertransaksi, maka nasabah akan menggunakannya dan menerima sistem Womunity. Jika faktor persepsi kebermanfaatan yang mempengaruhi penerimaan sistem aplikasi Womunity tinggi, maka minat pengguna sistem tersebut juga akan meningkat.

D. Paradigma Penelitian

Paradigma pada penelitian ini sebagai gambaran tentang modifikasi desain penelitian ditunjukkan pada bagan di bawah ini untuk memperjelas kerangka berpikir penelitian:



Gambar 9. Bagan kerangka berpikir penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka berpikir sampai pada paradigma penelitian, maka penulis memberikan hipotesis sebagai dugaan sementara dalam penelitian ini. Hipotesis yang diajukan penulis untuk dapat dibuktikan selanjutnya adalah sebagai berikut:

- H1: *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* teknologi informasi Womunity.
- H2: *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan teknologi informasi Womunity.
- H3: *Subjective Norm* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* teknologi informasi Womunity.
- H4: *Subjective Norm* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan teknologi informasi Womunity.
- H5: *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* teknologi informasi Womunity.
- H6: *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan teknologi informasi Womunity.
- H7: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan teknologi informasi Womunity.
- H8: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Intention to System Use*.
- H9: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Intention to System Use*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggambarkan obyek penelitian saat ini berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari lapangan melalui kuesioner. Metode survei juga digunakan dalam penelitian ini. Survei lapangan adalah usaha mengumpulkan data dan informasi dengan observasi secara intensif.

Data diperoleh melalui kuesioner sebagai alat atau instrumen dalam penelitian ini. Data yang diperoleh akan dipilih dan diolah serta dianalisis untuk membuktikan hipotesis sampai pada ditarik kesimpulan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS 18.00 (*Analysis of Moment Structure*).

Penelitian yang bersifat eksplanatori dengan pendekatan metode survei yang melakukan pengukuran penerimaan sebuah sistem informasi layanan Womunity bagi nasabah di WOM Finance. Peneliti menjadikan variabel *Computer Self-Efficacy* sebagai faktor individu, variabel *Subjective Norm* sebagai faktor sosial dan variabel *Quality System* untuk menguji sistem informasi layanan sebagai faktor sistem teknologi. Peneliti hanya akan melakukan pengukuran dari segi penerimaan sistem informasi, sehingga model yang digunakan adalah model TAM yang telah dimodifikasi dengan memasukkan beberapa variabel eksternal. Penelitian ini juga menggunakan konstruk TAM yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di WOM Finance yang berada di Lokasi Ruko Beteng Blok C. Jalan Kyai Gede, Kelurahan Kadung Lembu, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta. Telp. (0271) 639175. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2016.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung yang diperoleh dari nilai skor jawaban kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber Data

Data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner secara langsung dari responden yaitu nasabah WOM Finance sebagai pengguna sistem aplikasi layanan Womunity. Pada penelitian ini sumber data menggunakan data primer yaitu kuesioner penelitian.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2010:115) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/objek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel menurut Sugiyono (2010:116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini jumlah populasi yaitu seluruh Nasabah yang bertransaksi di

WOM Finance sebagai pengguna sistem aplikasi layanan Womunity. Ukuran sampel memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil, sebagaimana dalam metode struktural lainnya ukuran sampel menjadi dasar estimasi kesalahan sampling.

Ferdinand (2002:48) menyebutkan bahwa pedoman ukuran sampel adalah 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi. Sampel minimal yang ditentukan sesuai dengan perhitungan adalah 105 (21 indikator x 5). Namun, penelitian ini akan mendistribusikan 150 kuesioner, sehingga sebanyak 150 nasabah yang bertransaksi di WOM Finance dan sebagai pengguna sistem aplikasi Womunity akan dijadikan sampel. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekurangan data kuesioner yang digunakan apabila kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya (*missing data*) oleh responden.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel independen (Siswoyo, 2012:23). Variabel dependen dalam penelitian ini terdiri dari *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Intention to System Use*. Masing-masing variabel dependen akan didefinisikan sebagai berikut:

a. *Perceived Ease of Use* (Y1)

Pada penelitian ini persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai suatu ukuran apabila seseorang meyakini bahwa sistem aplikasi layanan Womunity memberikan suatu kemudahan bagi

penggunanya dalam bertransaksi. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vankatesh dan Bala (2008).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel *Perceived Ease of Use* sebagai berikut:

- 1) Mudah dimengerti.
- 2) Mudah digunakan.
- 3) Tidak dibutuhkan usaha lebih.
- 4) Mengerjakan dengan mudah sesuai keinginan *user*.

b. *Perceived Usefulness* (Y2)

Pada penelitian ini, *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai suatu ukuran di mana pengguna sistem layanan Womunity dengan menggunakan sistem aplikasi tersebut akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya. Ketika nasabah menggunakan sistem Womunity akan membantu menyelesaikan aktivitas dan kegiatan transaksinya lebih efektif dan efisien. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vankatesh dan Bala (2008).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel *Perceived Usefulness* sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kinerja.
- 2) Produktivitas.
- 3) Efektivitas.
- 4) Kebermanfaatan.

c. *Intention to System Use* (Y3)

Pada penelitian ini variabel dependen *Intention to System Use* (Y3) adalah dimaksudkan sebagai bentuk niat kemauan nasabah Wom Finance untuk menggunakan sistem aplikasi layanan Womunity suatu waktu saat mereka memerlukannya. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vankatesh dan Bala (2008).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel *Intention to System Use* sebagai berikut:

- 1) Keinginan untuk menggunakan.
- 2) Selalu mencoba menggunakan.
- 3) Berkelanjutan menggunakan di masa depan.

2. Variabel Independen

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas adalah variabel yang digunakan untuk memprediksi atau mengestimasi nilai variabel dependen (Siswoyo, 2012:23). Variabel independen pada penelitian ini antara lain *Computer Self Efficacy*, *Subjective Norm* dan *System Quality*. Masing-masing operasional variabel independen akan didefinisikan sebagai berikut:

a. *Computer Self Efficacy* (X1)

Pada penelitian ini variabel *Computer Self-Efficacy* merupakan keyakinan akan kemampuan diri yang dimiliki nasabah Wom Finance untuk memberi penilaian bahwa sistem Womunity yang digunakan

memberi kemudahan dan kebermanfaatan ataukah tidak. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Compeau dan Higgins (1995).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel *Computer Self-Efficacy* sebagai berikut:

- 1) *Magnitude*.
- 2) *Strength*.
- 3) *Generalizability*.

b. *Subjective Norm (X2)*

Subjective Norm adalah faktor dari lingkungan dan pengaruh sosial yang mempengaruhi tindakan seseorang untuk memutuskan suatu tindakan yang diambil. Keputusan yang diambil dari persepsi penggunaan aplikasi Womunity akibat dari tekanan sosial yang mempengaruhi minatnya. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Malhotra dan Galletta (1999).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel *Subjective Norm* sebagai berikut:

- 1) *Compliance*
- 2) *Identification*
- 3) *Internalization*

c. *System Quality (X3)*

Kualitas sistem merupakan kualitas aplikasi sistem layanan Womunity yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dilihat dari

sudut pandang pengguna. Kualitas Sistem pada penelitian ini diartikan sebagai penilaian nasabah WOM Finance terhadap sistem aplikasi layanan Womunity apakah sistem tersebut baik dan dapat diterima sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Sumber pertanyaan kuesioner ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008).

Indikator-indikator sebagai pengukuran variabel Kualitas Sistem sebagai berikut:

- 1) Keandalan sistem (*reliability*)
- 2) Kecepatan akses (*response time*)
- 3) Fleksibilitas sistem (*flexibility*)
- 4) Keamanan sistem (*security*)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui besarnya faktor sikap penerimaan nasabah terhadap sistem layanan Womunity adalah menggunakan kuesioner/angket yang dibagikan kepada responden. Kuesioner/angket adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sample penelitian atas jawaban yang diberikan dari pertanyaan yang telah disusun. Dalam kuesioner terdapat pertanyaan yang memuat variabel-variabel penerimaan sistem teknologi informasi dan dalam variabel-variabel tersebut pertanyaan disajikan sesuai indikator-indikator yang mempengaruhinya.

Data primer kuesioner yang berisi informasi dari responden terbagi atas dua bagian, antara lain bagian satu berupa pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan tentang identitas responden terdiri atas nama nasabah, pekerjaan, usia dan pendidikan terakhir. Bagian kedua adalah pertanyaan-pertanyaan tertutup meliputi semua variabel penelitian.

Penyusunan kuesioner dengan melihat beberapa kuesioner pada penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas pengukuran. Dalam menyusun pertanyaan peneliti membandingkan dan membuat daftar pertanyaan sendiri dengan memodifikasi dan menggabungkan dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian terdahulu sebagai referensi dalam pembuatan angket.

Pengukuran indikator variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Intention to System Use* menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Vankatesh dan Bala (2008). Variabel *Computer Self-Efficacy* menggunakan pengembangan instrumen oleh Compeau dan Higgins (1995). Variabel *Subjective Norm* mengadopsi instrumen dari Malhotra dan Galletta (1999). Pengukuran variabel *System Quality* mengacu pada instrumen yang dikembangkan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008).

Variabel Y1 *Perceived Ease of Use* (PEOU) memuat 12 pertanyaan. Variabel Y2 *Perceived Usefulness* (PU) memuat 12 pertanyaan. Variabel Y3 *Intention to System Use* memuat 9 pertanyaan. Variabel X1 *Computer Self-Efficacy* memuat 9 pertanyaan. Variabel X2 *Subjective Norm* memuat 10

pertanyaan. Variabel X3 *System Quality* memuat 8 pertanyaan. Pertanyaan total berjumlah 60 nomor.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator		No. Item
1.	PEOU	Y1.1	Mudah dimengerti.	1,2,3
		Y1.2	Mudah digunakan.	4,5*,6
		Y1.3	Tidak dibutuhkan usaha lebih.	7*,8,9
		Y1.4	Mengerjakan dengan mudah sesuai keinginan <i>user</i> .	10,11*,12
2.	PU	Y2.1	Meningkatkan kinerja.	1,2,3
		Y2.2	Produktivitas.	4,5*,6
		Y2.3	Efektivitas.	7,8,9
		Y2.4	Kebermanfaatan.	10,11,12
3.	ISU	Y3.1	Keinginan untuk menggunakan.	1,2,3
		Y3.2	Selalu mencoba menggunakan.	4,5,6
		Y3.3	Berkelanjutan menggunakan di masa depan.	7,8,9
4.	CSE	X1.1	<i>Magnitude.</i>	1,2*,3
		X1.2	<i>Strenght.</i>	4,5,6
		X1.3	<i>Generalizatibility.</i>	7,8*,9
5.	SN	X2.1	<i>Compliance.</i>	1,2,3,4
		X2.2	<i>Identification.</i>	5,6,7
		X2.3	<i>Internalization.</i>	8,9,10
6.	SQ	X3.1	Keandalan sistem (<i>reliability</i>).	1,2*
		X3.2	Kecepatan akses (<i>response time</i>).	3,4
		X3.3	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>).	5,6
		X3.4	Keamanan sistem (<i>security</i>).	7,8

* Item pertanyaan negatif.

Penilaian jawaban kuesioner/angket akan diukur menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*). Menurut Sugiyono (2010:132) skala

Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukuran jawaban responden dengan skala Likert menggunakan tingkatan sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Penilaian Jawaban Kuesioner

Jawaban	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
	Bobot (+)	Bobot (-)
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Sumber: Sugiyono (2010:133)

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data ialah dengan cara survei, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Survei dilakukan sebelum penelitian untuk memastikan permasalahan yang ada di perusahaan sehingga informasi yang diperoleh dapat dijadikan bahan penelitian. Selain itu, pengumpulan data dilakukan dengan membagikan angket atau kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada responden yaitu nasabah WOM Finance yang berada di kota Surakarta. Kriteria lain sebagai responden dalam penelitian ini ialah nasabah yang pernah mengetahui dan menggunakan sistem aplikasi layanan Womunity.

Teknik pengumpulan data menggunakan *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit dalam suatu populasi memiliki kesempatan dan kemungkinan yang sama

untuk menjadi sampel. *Probability Sampling* yang dipilih adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2010:206). Pada penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis profil responden dari hasil data responden melalui kuesioner.

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang dilihat dari *Mean*, *Modus*, *Median*, *Deviasi Standar*, *Nilai Maksimum* dan *Nilai Minimum* (Sugiyono, 2010:207). Perhitungan analisis deskriptif menggunakan PASW Statistics 18.0 *for Windows*. Langkah-langkah menyajikan tabel distribusi frekuensi sebagai berikut (Noegroho, 2012:42) :

- a. Menghitung jumlah kelas interval menggunakan rumus *Sturges*:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K : Jumlah kelas interval
 n : Jumlah data observasi
 log : Logaritma

- b. Menghitung rentang data (*Range*):

$$\text{Rentang data} = (\text{Data terbesar} - \text{Data terkecil})$$

c. Menghitung panjang kelas:

$$ci = Range : K$$

Keterangan:

ci : Interval kelas/ panjang kelas

Range : Selisih data terbesar dan terkecil

K : Banyaknya kelas

Analisis deskriptif selanjutnya ialah klasifikasi kategori terhadap nilai masing-masing indikator, dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan *Mean* ideal (M_i) dan Standar deviasi ideal (SD_i). Rumus yang digunakan:

$$M_i = 1/2 (\text{nilai maksimum} + \text{nilai minimum})$$

$$SD_i = 1/6 (\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum})$$

Untuk mencari kategori, dipisahkan dalam ketentuan berikut:

Rendah : $< (M_i - SD_i)$

Sedang : $(M_i - SD_i) \text{ s/d } (M_i + SD_i)$

Tinggi : $> (M_i + SD_i)$

2. Analisis Kuantitatif

Untuk mengetahui valid dan reliabel suatu kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, maka dari itu penulis akan melakukan kedua uji tersebut terhadap instrumen penelitian (kuesioner).

a. Uji Validitas

Instrumen atau kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur (Ghozali, 2011:52). Pengujian menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan *software* AMOS 18.0 for Windows.

Confirmatory Factor Analysis digunakan untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalisme atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Asumsi yang mendasari dilakukannya analisis faktor adalah data matrik harus memiliki korelasi yang cukup.

Kriteria dikatakan valid apabila masing-masing indikator harus memiliki *loading factor* yang signifikan terhadap konstruk yang diukur dengan *factor loading* minimal 0,5 dilihat pada *output Standardized Regression Weights* (Siswoyo, 2012:212). Ketentuan selanjutnya, melihat hasil perhitungan pada *output Regression Weights* yaitu nilai *Critical Ratio* (C.R.) $> 2,0$ dan kelayakan estimasi bernilai positif. Nilai signifikansi seluruhnya dipastikan $P < 0,05$ atau terdapat tanda (***)

Jika terdapat item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, maka proses pengujian validitas dengan faktor analisis harus diulang dengan cara menghilangkan item pertanyaan yang tidak memenuhi kriteria valid tersebut dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) pada SEM.

Berdasarkan pengujian dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa butir soal dalam instrumen yang digunakan untuk mengukur adalah tidak valid sebab tidak memenuhi kriteria valid dan diantara lainnya valid. Hasil pengujian CFA yang valid dapat dilihat pada Analisis Kuantitatif poin satu (1) Analisis Faktor Konfirmatori halaman 105. Hasil uji validitas dengan CFA yang tidak valid dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dengan CFA

Variabel Laten	Variabel Manifes		<i>Goodness of Fit</i>	<i>Unidentified</i>
	yang Dihilangkan	Item Tidak Valid		
CSE	-	CSE (2 dan 8)	√	-
SN	-	-	√	-
SQ	X3.1	SQ (1 dan 2)	√	√
PEOU	Y1.3	PEOU (5,7,8,9 dan 11)	√	-
PU	Y2.2	PU (4,5 dan 6)	√	√
ISU	Y3.3	ISU (7,8 dan 9)	√	√

Sumber: Data Diolah 2016.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) menggunakan PASW Statistics 18.0 for Windows. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Sugiyono, 2010:178).

Menurut Uma Sekaran, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut (Uma Sekaran, 2003 dalam Priyanto, 2013:30):

- Cronbach's Alpha* $< 0,6$ = Reliabilitas buruk.
- Cronbach's Alpha* $0,6 - 0,79$ = Reliabilitas diterima.
- Cronbach's Alpha* $> 0,8$ = Reliabilitas baik.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas

dilakukan pada tiap variabel X1, X2, X3, Y1, Y2 dan Y3 dengan aplikasi PASW Statistics 18,0. Hasil analisis reliabilitas tiap variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Konstruk		<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Computer Self Efficacy</i>	X1	0,890	Baik
<i>Subjective Norm</i>	X2	0,869	Baik
<i>System Quality</i>	X3	0,854	Baik
<i>Perceived Ease of Use</i>	Y1	0,838	Baik
<i>Perceived Usefulness</i>	Y2	0,864	Baik
<i>Intention to System Use</i>	Y3	0,896	Baik

Sumber: Data primer diolah 2016. (Lampiran 13 hal. 202 – 205)

Hasil analisis perhitungan uji reliabilitas untuk semua variabel dapat disimpulkan bahwa keseluruhan konstruk memiliki nilai $>0,80$ maka dapat dikatakan instrumen memiliki reliabilitas dalam kategori baik.

3. *Structural Equation Model (SEM)*

Analisis *Structural Equation Model* bertujuan untuk mengestimasi beberapa persamaan regresi terpisah akan tetapi masing-masing mempunyai hubungan simultan atau bersamaan. Analisis ini memungkinkan terdapat beberapa variabel dependen, dan variabel ini dimungkinkan menjadi variabel independen bagi variabel dependen yang lainnya. Ghazali (2008:3) dalam Siswoyo (2012:11) mendefinisikan

SEM sebagai teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti menguji hubungan antar variabel yang kompleks.

SEM menganalisis sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit, secara simultan menguji dan mengestimasi hubungan *multiple exogeneous* dan *endogeneous* dengan banyak indikator (Chin, 1988; Gefen et. all, 2000; dikutip Latan, (2012:5) dalam Siswoyo, (2012:11)). Pada analisis SEM, variabel dibedakan menjadi:

a. Variabel Laten

Adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifes. Variabel laten digolongkan menjadi dua:

2) Variabel Laten Eksogen

Variabel Laten Eksogen ialah variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel laten eksogen adalah *Computer Self-Efficacy* (X1), *Subjective Norm* (X2), dan *System Quality* (X3).

3) Variabel Laten Endogen

Variabel Laten Endogen ialah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel laten endogen adalah *Perceived Ease of Use* (Y1), *Perceived Usefulness* (Y2), dan *Intention to System Use* (Y3).

b. Variabel Manifes

Variabel Manifes ialah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur variabel laten. Sebutan lain variabel manifes adalah *observes variable*, *measured variable*, atau indikator.

4. Pengujian Model Struktural

a. Asumsi Kecukupan Sampel

Ukuran sampel yang harus terpenuhi disarankan lebih dari 100 atau minimal lima kali jumlah item indikator yang digunakan. Teknik estimasi model yang digunakan adalah *Maximum Likelihood Estimated* (ML) membutuhkan sampel berkisar antara 100-200 sampel (Siswoyo, 2012:76). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 150, maka sudah memenuhi kriteria asumsi ukuran sampel dalam SEM sebab sudah melebihi batas minimal yaitu 100.

b. Asumsi *Outliers*

Outliers adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun multivariat muncul karena kombinasi karakteristik yang unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dengan observasi-observasi lainnya.

c. Asumsi Normalitas

Apabila asumsi normalitas tidak terpenuhi dan penyimpangan data normalitas besar maka akan menghasilkan hasil uji statistik yang bias. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan

memberikan perintah *test of normality and outlier*. Asumsi normalitas akan diterima bila nilai C.R $-2,58 < c.r < 2,58$ (Siswoyo, 2012:76).

d. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* (GOF)

Pengujian *Goodness of Fit* didasarkan pada kriteria, antara lain:

1) X^2 *Chi Square* Statistik

Tujuan analisis ini adalah mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data. Nilai *Chi Square* yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (ρ) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α) dan ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi tidak berbeda secara signifikan. Sebaliknya nilai *Chi Square* yang tinggi relatif terhadap *degree of freedom* menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata dan ini menghasilkan probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (Siswoyo, 2012:71).

Semakin kecil nilai X^2 semakin baik model dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $\rho > 0,05$.

2) *Goodness of Fit Index* (GFI)

Secara teoritis, angka GFI berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*) dengan pedoman bahwa semakin kecil hasil GFI mendekati 1, akan semakin baik model dalam menjelaskan data yang ada. Menurut Siswoyo (2012:72) nilai GFI sebagai ukuran *good fit* adalah sebesar 0,90.

3) *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*

AGFI merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed* model dengan *degree of freedom* untuk *null model*. Nilai yang direkomendasikan adalah $> 0,90$ (Siswoyo, 2012:73).

4) *Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA)*

RMSEA adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mencoba memperbaiki kecenderungan *Statistic Chi-Square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Menurut Siswoyo (2012:72) nilai RMSEA antara 0,05 sampai 0,08 merupakan nilai untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model berdasarkan *degress of freedom*.

5) *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI merupakan indeks kesesuaian yang membandingkan model yang sedang diuji dengan *null model*. Nilai TLI berkisar 0 sampai 1,0. Nilai yang direkomendasikan adalah $>0,90$ (Siswoyo, 2012:73).

6) *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI memiliki *range value* antara 0 (*not fit at all*) sampai 1,0 (*perfect fit*). Pada umumnya, nilai di $> 0,90$ menunjukkan model sudah *fit* dengan data yang ada. (Siswoyo, 2012:73).

7) *Normed Chi Square* (CMIN/DF)

CMIN/DF adalah nilai yang diperoleh dari nilai *chi square* dibagi dengan *degree of freedom*. Indeks ini mengukur hubungan *goodness of fit* model dan jumlah-jumlah koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian model adalah $CMIN/DF < 2,0$ (Byrne, 1988; dalam Siswoyo, 2012:72).

Tabel 5. Ukuran dalam Pengujian SEM

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil
Significance Probability	$\geq 0,05$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
RMSEA	$\leq 0,08$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$

Sumber: Siswoyo (2012:142-143)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Deskriptif

Langkah awal yang dilakukan adalah menjelaskan gambaran umum perusahaan sebagai tempat penelitian dan hasil-hasil analisis statistik deskriptif untuk mengetahui profil responden yang diamati.

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Sejarah PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk. (WOM Finance)

Sejarah PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk. (WOM Finance) berawal tahun 1982 dari PT Jakarta Tokyo Leasing. Tahun 1997 perusahaan diakuisisi dari PT Fuji Semeru Leasing yang memfokuskan bisnisnya pada pembiayaan motor baru khususnya merek Honda. Keputusan membidik segmen pasar pembiayaan sepeda motor yang diyakini akan mengalami pertumbuhan pesat beberapa tahun ke depan ini ternyata terbukti tepat. Sesudah secara resmi menyandang nama PT Wahana Ottomitra Multiartha (WOM Finance) di tahun 2000, perusahaan terus mengalami pertumbuhan pesat yang menjanjikan.

Tahun 2001 perusahaan memasuki pasar motor bekas, disusul langkah meyakinkan memasuki pasar modal dengan penerbitan Obligasi I WOM Finance senilai Rp 300 Miliar dengan *rating id A- (Single A minus) Stable Outlook* dari Pefindo (Pemeringkat Efek Indonesia) pada tahun 2003, yang dilanjutkan dengan penerbitan

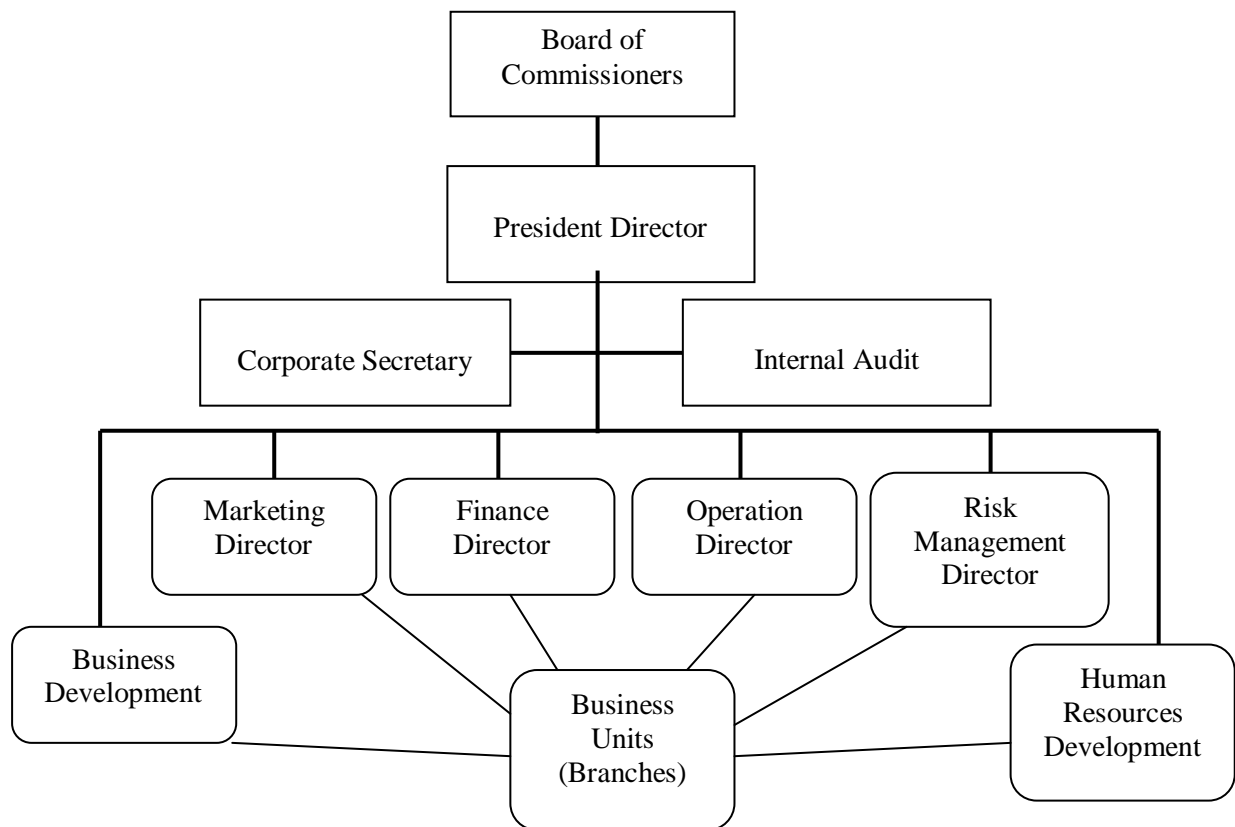
Obligasi II WOM Finance pada tahun 2005 senilai Rp 500 Miliar dengan *rating id A- (Single A minus) Stable Outlook*.

Tahun 2004, WOM Finance memasuki babak baru menjadi perusahaan terbuka (Tbk). Bersamaan dengan langkah tersebut berbagai kebijakan progresif dan kerjasama strategis sukses dilaksanakan, termasuk mencatat prestasi sebagai perusahaan Multifinance terbaik untuk kategori aset di atas Rp 500 Miliar sampai Rp 1 Triliun dari majalah investor dan perusahaan Multifinance terbaik dari majalah InfoBank.

WOM Finance tumbuh pesat karena dibangun dengan dasar yang kuat serta strategi pengembangan masa depan yang dirumuskan dengan serius. Untuk menjaga pertumbuhan di masa depan, di tahun 2004, manajemen mengambil langkah penting melalui aliansi dengan PT Bank Internasional Indonesia, Tbk. (BII). Langkah ini pada akhirnya diharapkan mampu menjamin sumber pendanaan, sementara manajemen dapat berkonsentrasi penuh dalam pengembangan bisnisnya. Pencapaian sukses tidak berhenti sampai di sini, saat ini untuk terus memperluas pasar yang berdampak pada peningkatan pendapatan perusahaan. WOM Finance juga telah memulai pembiayaan produk sepeda motor Jepang selain Honda. Langkah ini disambut pasar dengan antusias karena memberikan lebih banyak pilihan merek bagi pelanggan WOM Finance untuk mendapatkan sepeda motor yang diinginkannya.

Setelah seluruh penataan manajemen dan prestasi yang diraih, tahun 2005 sampai saat ini WOM Finance menapak dengan langkah mantap. Pengalaman, kerja keras dan dukungan tim manajemen dan staf yang handal akan membawa WOM Finance menjadi salah satu perusahaan pembiayaan konsumen yang terbaik di Indonesia.

b. Struktur Organisasi WOM Finance



Gambar 10. Struktur Organisasi PT. Wahana Ottomitra Multiartha

Sumber: Laporan Tahunan 05 Annual Report.

c. Visi, Misi dan Nilai-nilai WOM Finance

Visi: Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan konsumen terbaik di Indonesia.

- Misi:
- 1) Mengutamakan kepuasan pelanggan dan mitra kerja lainnya.
 - 2) Membangun kepercayaan dunia perbankan.
 - 3) Pengembangan dan perluasan jaringan usaha, terutama di daerah potensial.
 - 4) Mengoptimalkan kinerja perusahaan.

Nilai-nilai:

- 1) AFFECTION: Appreciation, Family Feeling, Enthusiasm, Creativity, Trustworthy, determinatION.
- 2) Budaya: belajar, berbagi dan melatih.

d. Sistem Aplikasi Layanan WOMUNITY



Gambar 11. Logo dan Tampilan Aplikasi Layanan Womunity

Sumber: Google.

Sistem aplikasi layanan Womunity *launching* pada 29 Maret 2015. Aplikasi Womunity merupakan suatu layanan dalam bentuk *software* aplikasi dengan teknologi yang dapat digunakan pada *smartphone android*. Sistem layanan tersebut berfungsi untuk memberikan layanan *on-line* kepada nasabah WOM Finance. Aplikasi

layanan Womunity dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembiayaan multiguna, memuat menu bengkel dan *emergency*, *customer service*, dan sebagainya. Dalam aplikasi tersebut memuat menu Forum memungkinkan untuk berbagi informasi bagi sesama pengguna Womunity dan terdapat menu Kawan yang memberikan informasi tentang diskon, potongan harga, bonus transaksi, poin dan penukarannya, serta promo lainnya.

Aplikasi layanan Womunity sangat menguntungkan bagi nasabah yang mampu memanfaatkannya, dengan adanya sistem layanan *on-line* tentu saja nasabah tidak akan kesulitan untuk mengakses informasi dan transaksi juga cepat terselesaikan. Setiap nasabah yang menghendaki menggunakan aplikasi ini akan memiliki akun kepemilikan, sehingga diperlukan login untuk yang sudah terdaftar atau register bagi yang belum memiliki akun.

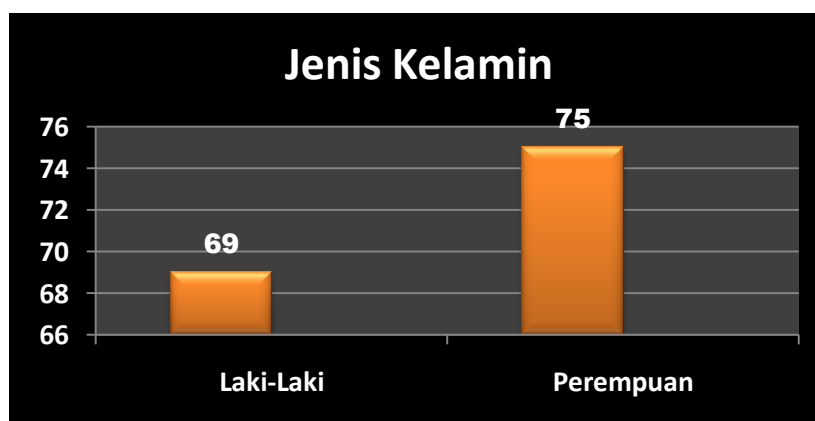
Womunity hanya dapat digunakan oleh nasabah yang terdaftar menjadi anggota WOM Finance. Informasi cicilan dan pembayaran dapat dilihat langsung dalam aplikasi. Womunity memungkinkan untuk melakukan simulator dalam pembiayaan multiguna. Hal ini bertujuan untuk memberi informasi langkah-langkah melakukan transaksi dengan aplikasi agar terhindar dari kesalahan transaksi yang merugikan. Aplikasi ini memberikan fleksibilitas dalam transaksi, banyak menu yang dapat digunakan sesuai kebutuhan nasabah.

2. Deskripsi Data Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah WOM Finance di eks-karesidenan Surakarta yang mengerti dan sebagai pengguna sistem aplikasi layanan Womunity. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability random sampling*, yaitu sampel yang menjadi anggota populasi memiliki kesempatan yang sama dan pengambilan sampel secara acak sederhana. Target sampel sebesar 150 nasabah WOM Finance. Dari 150 kuesioner yang disebar kepada responden, sebanyak 144 kuesioner yang dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Sebanyak 6 kuesioner tidak dapat digunakan karena data yang diisi responden tidak lengkap atau *missing data*.

Hasil analisis statistik deskriptif selengkapnya dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut:

a. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

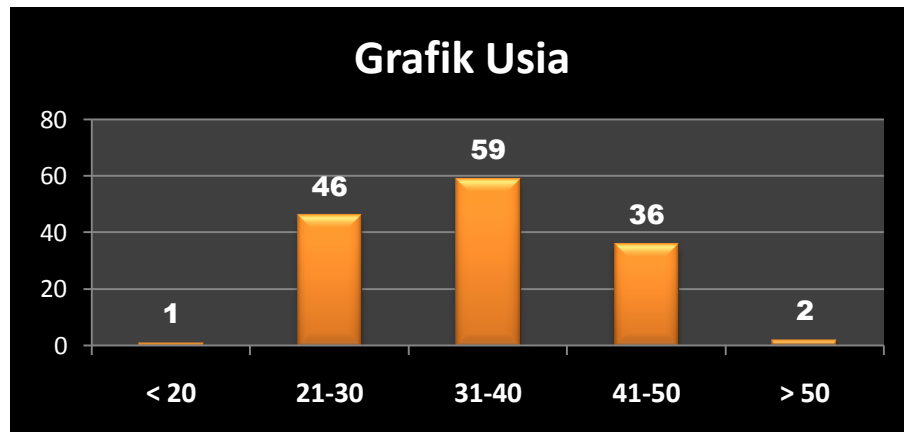


Gambar 12. Grafik Jenis Kelamin Responden
Sumber: Data primer diolah 2016.

Gambar 12 di atas dapat diketahui jumlah terbanyak responden penelitian ini berjenis kelamin perempuan berjumlah 75 orang atau

sebesar (52,08%) dan responden perempuan berjumlah 69 orang atau (47,92%).

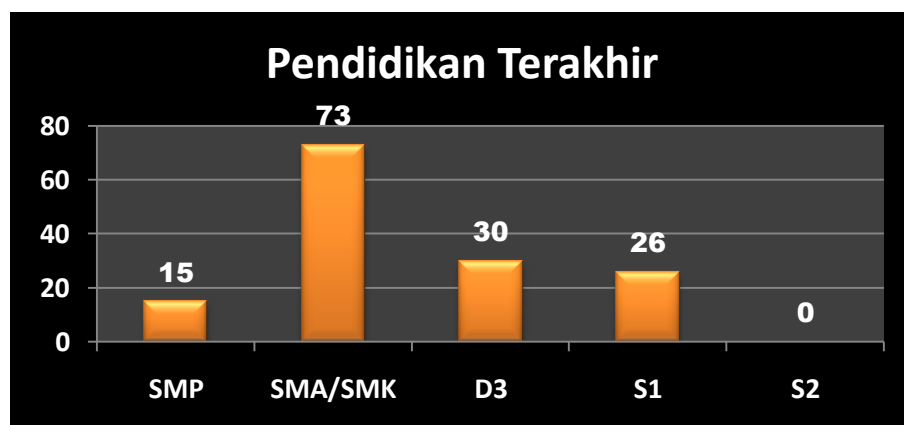
b. Deskripsi Usia Responden



Gambar 13. Grafik Usia Responden
Sumber: Data primer diolah 2016.

Diagram di atas menunjukkan jumlah usia responden kurang dari 20 tahun berjumlah 1 orang (0,69%), usia 21-30 tahun berjumlah 46 orang (31,95%), usia 31-40 tahun sebanyak 59 orang (40,97%), usia 41-50 tahun sebanyak 36 orang (25%) dan usia lebih dari 50 tahun berjumlah 2 orang (1,39%).

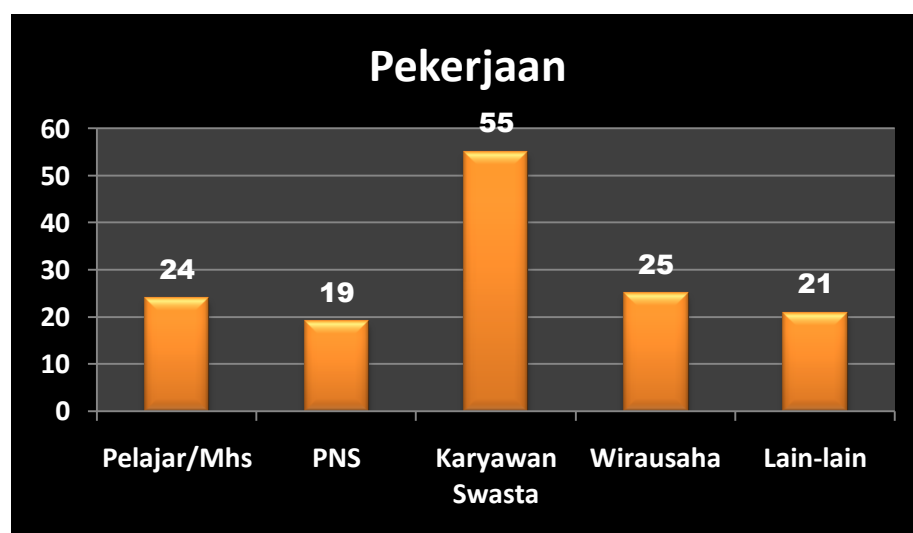
c. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden



Gambar 14. Grafik Pendidikan Terakhir Responden
Sumber: Data primer diolah 2016.

Dapat diketahui dari gambar 14 pendidikan terakhir responden adalah paling banyak pada jenjang SMA/SMK sebanyak 73 orang (50,69%). Responden pada jenjang SMP sebanyak 15 orang (10,42%), jenjang D3 berjumlah 30 orang (20,83%), jenjang S1 sebanyak 26 orang (18,06%) dan tidak ada responden dengan pendidikan terakhir jenjang S2.

d. Deskripsi Pekerjaan Responden



Gambar 15. Grafik Pekerjaan Responden

Sumber: Data primer diolah 2016.

Dapat diperoleh informasi tentang pekerjaan responden pada gambar 15. Kategori pelajar/mahasiswa yang menjadi responden sebanyak 24 orang (16,67%), sebagai PNS sebanyak 19 orang (13,195%). Mayoritas responden ialah sebagai karyawan swasta yaitu berjumlah 55 orang (38,195%). Kategori sebagai wirausaha berjumlah 25 orang (17,36%). Sisanya sebanyak 21 (14,58%) orang responden memiliki pekerjaan lain-lain yaitu selain dalam kategori yang telah disebutkan.

3. Distribusi Frekuensi dan Frekuensi Kecenderungan

Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran skor dengan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan ukuran variabel. Perhitungan skor nilai tertinggi memenuhi nilai 4 dan nilai terendah memenuhi nilai 1 (Sugiyono, 2010:135). Jumlah responden sebanyak 144 nasabah.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Analisis data tersebut meliputi jumlah data (*n*), nilai maksimum (*max*), nilai minimum (*min*), nilai rata-rata (*mean*) dan deviasi standar. Variabel dependen dalam penelitian ini ialah *Perceived Ease of Use* (Y1), *Perceived Usefulness* (Y2) dan *Intention to System Use* (Y3). Variabel independen penelitian ini adalah *Computer Self-Efficacy* (X1), *Subjective Norm* (X2) dan *System Quality* (X3). Hasil statistik deskriptif berdasarkan data yang telah diolah adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Deskriptif Data Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perceived Ease of Use	144	29	42	35,03	2,706
Perceived Usefulness	144	30	46	37,95	3,630
Intention to System Use	144	22	36	29,56	3,225
Computer Self-Efficacy	144	18	31	26,56	2,474
Subjective Norm	144	24	40	32,99	3,613
System Quality	144	19	30	24,85	2,384
Valid N (listwise)	144				

Sumber : Output PASW Statistics 18,00.

a. Variabel *Perceived Ease of Use* (Y1)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya persepsi kemudahan dari 144 sampel nasabah WOM Finance memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 42 dan nilai terendah (*min*) sebesar 29 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 35,03 serta standar deviasi sebesar 2,706. Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 8. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (42 - 29) \\ &= 13 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\ &= 13/8 \\ &= 1,625 \end{aligned}$$

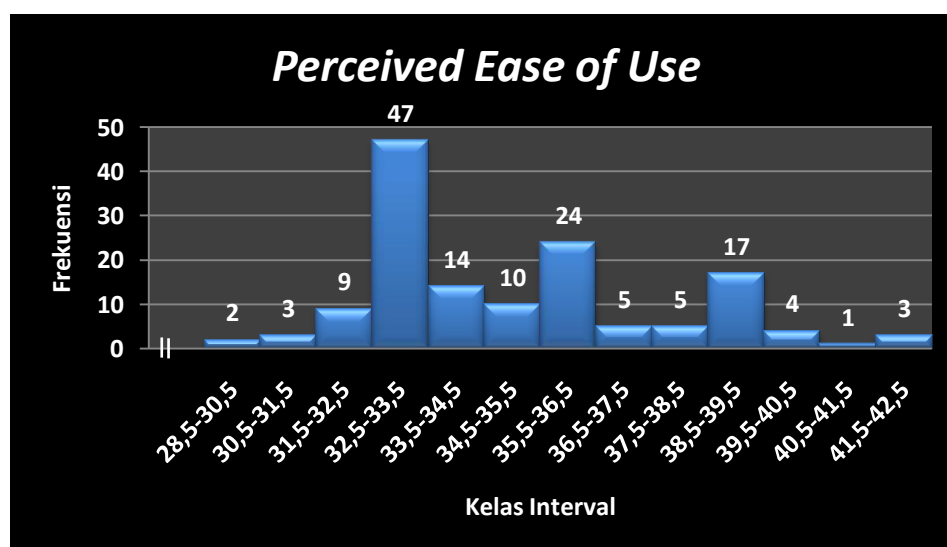
Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel *Perceived Ease of Use* pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel PEOU (Y1)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	28,5 - 30,5	2	1,4%
2.	30,5 - 31,5	3	2,1%
3.	31,5 - 32,5	9	6,3%
4.	32,5 - 33,5	47	32,6%
5.	33,5 - 34,5	14	9,7%
6.	34,5 - 35,5	10	6,9%
7.	35,5 - 36,5	24	16,7%
8.	36,5 - 37,5	5	3,5%
9.	37,5 - 38,5	5	3,5%
10.	38,5 - 39,5	17	11,8%
11.	39,5 - 40,5	4	2,8%
12.	40,5 - 41,5	1	0,7%
13.	41,5 - 42,5	3	2,1%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 16. Histogram Distribusi Frekuensi PEOU

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 7 distribusi frekuensi dan histogram di atas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval keempat yaitu 32,5-33,5 sebanyak 47 sampel atau 32,6%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 40,5-41,5 sebanyak 1 sampel atau 0,7%.

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 191). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel PEOU ialah 30 sedangkan Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 6. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel PEOU

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	<24	-	0%	Rendah
2.	24 s/d 36	109	75,7%	Sedang
3.	> 36	35	24,3%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 8 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan persepsi kemudahan penggunaan Womunity pada kategori Rendah tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 109 responden (75,7%) dan kategori Tinggi 35 responden (24,3%). Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Womunity oleh nasabah WOM Finance tingkat kemudahan penggunaan dalam taraf wajar. Tingkat

kesulitan pengoperasian masih dapat diatasi pengguna sistem, hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Sedang.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel PEOU yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “mudah dimengerti”. Nilai skor rata-rata terendah variabel PEOU terletak pada indikator “tidak dibutuhkan usaha lebih”.

b. Variabel *Perceived Usefulness* (Y2)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya persepsi kebermanfaatan dari 144 sampel nasabah WOM Finance memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 46 dan nilai terendah (*min*) sebesar 30 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 37,95 serta standar deviasi sebesar 3,63. Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 9. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (46 - 30) \\ &= 16 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\
 &= 16/9 \\
 &= 1,78 \text{ dibulatkan 2.}
 \end{aligned}$$

Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel

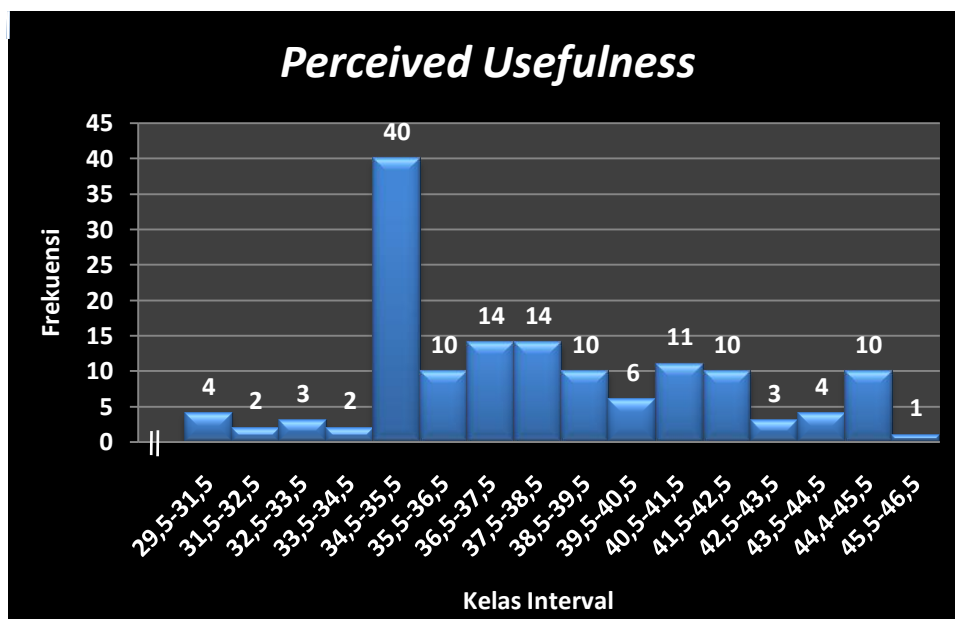
Perceived Usefulness pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel PU (Y2)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	29,5 - 31,5	4	2,8%
2.	31,5 - 32,5	2	1,4%
3.	32,5 - 33,5	3	2,8%
4.	33,5 - 34,5	2	1,4%
5.	34,5 - 35,5	40	27,8%
6.	35,5 - 36,5	10	6,9%
7.	36,5 - 37,5	14	9,7%
8.	37,5 - 38,5	14	9,7%
9.	38,5 - 39,5	10	6,9%
10.	39,5 - 40,5	6	4,2%
11.	40,5 - 41,5	11	7,6%
12.	41,5 - 42,5	10	6,9%
13.	42,5 - 43,5	3	2,1%
14.	43,5 - 44,5	4	2,8%
15.	44,4 - 45,5	10	6,9%
16.	45,5 - 46,5	1	0,7%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 17. Histogram Distribusi Frekuensi PU

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 9 distribusi frekuensi dan histogram di atas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval kelima yaitu 34,5-35,5 sebanyak 40 sampel atau 27,8%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 45,5-46,5 sebanyak 1 sampel atau 0,7%.

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 191). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel PU ialah 30. Nilai Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 6. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel PU

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	< 24	-	0%	Rendah
2.	24 s/d 36	61	42,36%	Sedang
3.	> 36	83	57,64%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 8 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan persepsi kebermanfaatan aplikasi Womunity pada kategori Rendah tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 61 responden (42,36%) dan kategori Tinggi 83 responden (57,64%). Dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah WOM Finance mengenai aplikasi Womunity memberikan kebermanfaatan bagi kegiatan transaksinya, hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Tinggi.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel PU yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “kebermanfaatan”. Nilai skor rata-rata terendah variabel PU terletak pada indikator “produktivitas”.

c. Variabel *Intention to System Use* (Y3)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya persepsi kebermanfaatan dari 144 sampel nasabah WOM Finance memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 36 dan nilai terendah (*min*) sebesar 22 dengan rata-rata (*mean*)

sebesar 29,56 serta standar deviasi sebesar 3,225. Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 8. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (36 - 22) \\ &= 14 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\ &= 14/8 \\ &= 1,75 \end{aligned}$$

Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel

Intention to System Use pada tabel berikut ini:

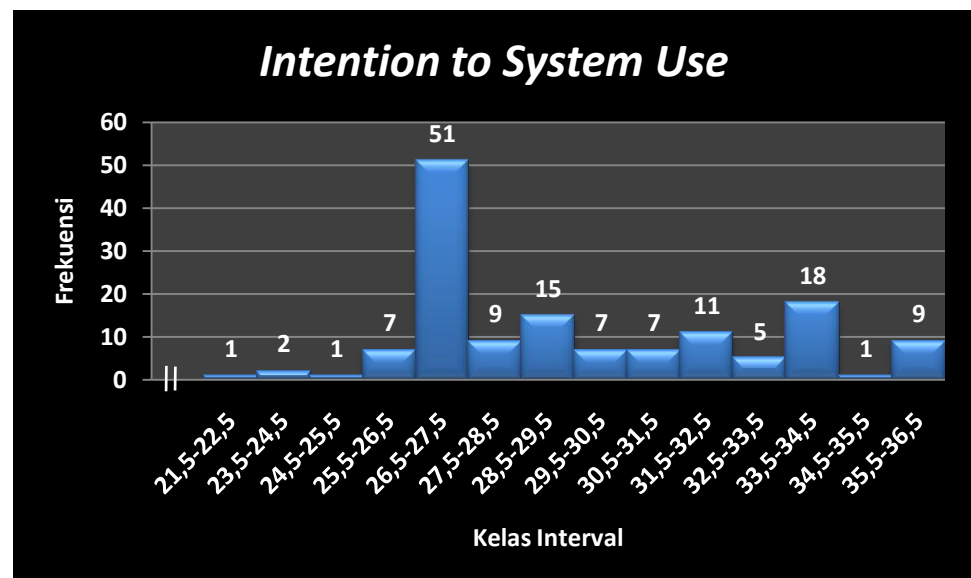
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel ISU (Y3)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	21,5 - 23,5	1	0,7%
2.	23,5 - 24,5	2	1,4%
3.	24,5 - 25,5	1	0,7%
4.	25,5 - 26,5	7	4,9%
5.	26,5 - 27,5	51	35,4%
6.	27,5 - 28,5	9	6,3%
7.	28,5 - 29,5	15	10,4%
8.	29,5 - 30,5	7	4,9%
9.	30,5 - 31,5	7	4,9%

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
10.	31,5 - 32,5	11	7,6%
11.	32,5 - 33,5	5	3,5%
12.	33,5 - 34,5	18	12,5%
13.	34,5 - 35,5	1	0,7%
14.	35,5 - 36,5	9	6,3%
Jumlah		144	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 18. Histogram Distribusi Frekuensi ISU

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 11 dan gambar 18 merupakan distribusi frekuensi dan histogram menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval kelima yaitu 26,5-27,5 sebanyak 51 sampel atau 35,4%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 21,5-22,5; 24,5-25,5 dan 34,5-35,5 sebanyak 1 sampel atau 0,7%.

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 192). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel ISU ialah 22,5. Nilai Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 4,5. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel ISU

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	< 18	-	0%	Rendah
2.	18 s/d 27	62	43,06%	Sedang
3.	> 27	82	56,94%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 10 menunjukkan bahwa frekuensi kecenderungan minat menggunakan Womunity pada kategori Rendah yaitu tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 62 responden (43,06%) dan kategori Tinggi 82 responden (56,94%). Dapat disimpulkan bahwa nasabah WOM Finance berminat menggunakan aplikasi Womunity untuk kegiatan transaksinya, hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Tinggi.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel ISU yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “selalu mencoba menggunakan”. Nilai

skor rata-rata terendah variabel ISU terletak pada indikator “berkelanjutan menggunakan di masa depan”.

d. Variabel *Computer Self-Efficacy* (X1)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya keyakinan kemampuan untuk mengoperasikan sistem komputer dari 144 sampel nasabah WOM Finance memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 31 dan nilai terendah (*min*) sebesar 18 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 26,56 serta standar deviasi sebesar 2,474. Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 8. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (31 - 18) \\ &= 13 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\ &= 13/8 \\ &= 1,625 \end{aligned}$$

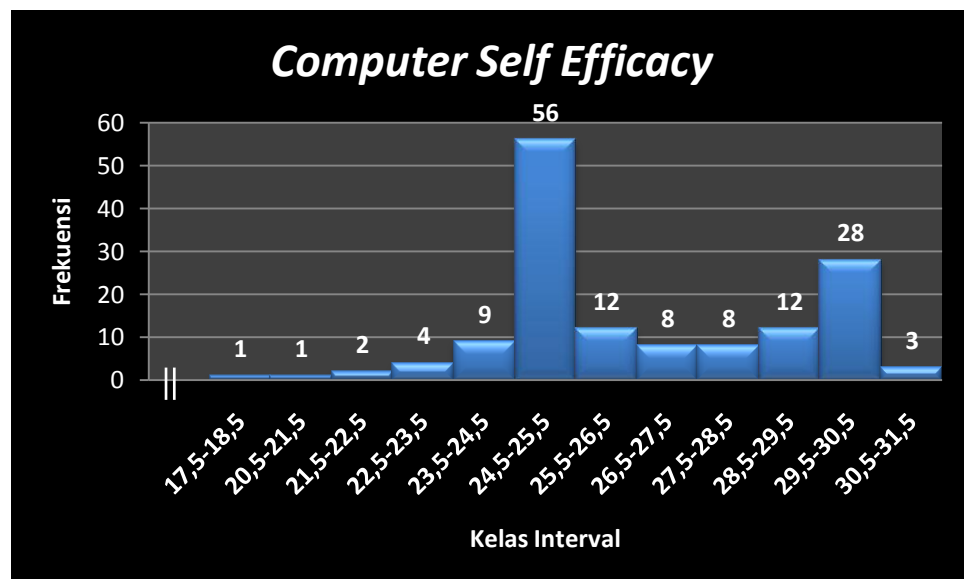
Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel *Computer Self-Efficacy* pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel CSE (X1)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	17,5 - 18,5	1	0,7%
2.	20,5 - 21,5	1	0,7%
3.	21,5 - 22,5	2	1,4%
4.	22,5 - 23,5	4	2,8%
5.	23,5 - 24,5	9	6,3%
6.	24,5 - 25,5	56	38,9%
7.	25,5 - 26,5	12	8,3%
8.	26,5 - 27,5	8	5,6%
9.	27,5 - 28,5	8	5,6%
10.	28,5 - 29,5	12	8,3%
11.	29,5 - 30,5	28	19,4%
12.	30,5 - 31,5	3	2,1%
Jumlah		144	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 19. Histogram Distribusi Frekuensi CSE

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 13 dan gambar 19 merupakan distribusi frekuensi dan histogram menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval keenam yaitu 24,5-25,5 sebanyak 56 sampel atau 38,9%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 17,5-18,5 dan 20,5-21,5 keduanya sebanyak 1 sampel atau 0,7%.

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 192). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel CSE ialah 22,5. Nilai Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 4,5. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel CSE

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	<18	-	%	Rendah
2.	18 s/d 27	93	64,58%	Sedang
3.	>27	51	35,42%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 14 menunjukkan frekuensi kecenderungan keyakinan akan kemampuan mengoperasikan sistem Womunity pada kategori Rendah tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 93 orang atau 64,58% dan kategori Tinggi 51 orang atau 35,42%. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah WOM Finance secara

keseluruhan memiliki kemampuan untuk mengoperasikan Womunity. Hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Sedang.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel CSE yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “*Strenght*”. Nilai skor rata-rata terendah variabel CSE terletak pada indikator “*Generalizatibility*”.

e. Variabel *Subjective Norm* (X2)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya norma subyektif (pengaruh sosial) dari 144 sampel nasabah WOM Finance memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 40 dan nilai terendah (*min*) sebesar 24 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 32,99 serta standar deviasi sebesar 3,613. Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 9. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (40 - 24) \\ &= 16 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\ &= 16/8 \\ &= 2 \end{aligned}$$

Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel

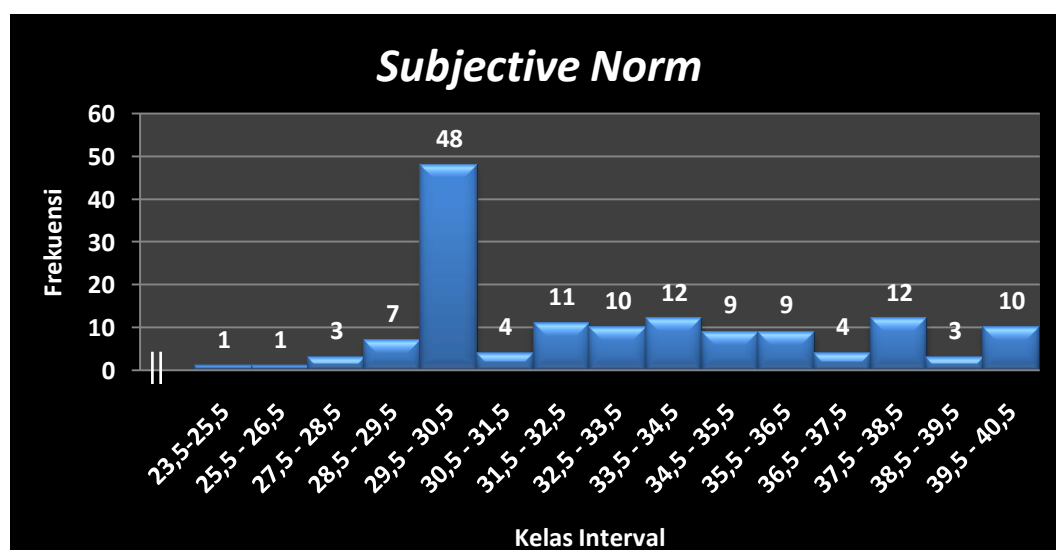
Subjective Norm pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel SN (X2)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	23,5 - 25,5	1	0,7 %
2.	25,5 - 26,5	1	0,7 %
3.	27,5 - 28,5	3	2,1 %
4.	28,5 - 29,5	7	4,9 %
5.	29,5 - 30,5	48	33,3 %
6.	30,5 - 31,5	4	2,8 %
7.	31,5 - 32,5	11	7,6 %
8.	32,5 - 33,5	10	6,9 %
9.	33,5 - 34,5	12	8,3 %
10.	34,5 - 35,5	9	6,3 %
11.	35,5 - 36,5	9	6,3 %
12.	36,5 - 37,5	4	2,8 %
13.	37,5 - 38,5	12	8,3 %
14.	38,5 - 39,5	3	2,1 %
15.	39,5 - 40,5	10	6,9 %
Jumlah		144	100 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 20. Histogram Distribusi Frekuensi SN

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 15 dan gambar 20 merupakan distribusi frekuensi dan histogram menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval kelima yaitu 29,5-30,5 sebanyak 48 sampel atau 33,33%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 23,5-25,5 dan 25,5-26,5 keduanya sebanyak 1 sampel atau 0,7%.

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 192). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel SN ialah 25. Nilai Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 5. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel SN

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	< 20	-	0%	Rendah
2.	20 s/d 30	60	41,67%	Sedang
3.	> 30	84	58,33%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 16 menunjukkan frekuensi kecenderungan norma subyektif pada kategori Rendah tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 60 orang atau 41,67% dan kategori Tinggi 84 orang atau 58,33%. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa norma subyektif sebagai faktor sosial dalam mempengaruhi penerimaan

Womunity tergolong tinggi. Hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Tinggi.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel SN yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “*identification*”. Nilai skor rata-rata terendah variabel SN terletak pada indikator “*compliance*”.

f. Variabel *System Quality* (X3)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, besarnya penilaian kualitas sistem oleh nasabah pengguna Womunity dari 144 sampel memiliki nilai tertinggi (*max*) sebesar 30 dan nilai terendah (*min*) sebesar 19 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 24,85 serta standar deviasi sebesar 2,384.

Perhitungan jumlah kelas menggunakan rumus *Sturges* adalah:

1) Menghitung jumlah kelas interval:

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 144 \\ &= 1 + 7,122596 \\ &= 8,1226 \text{ dibulatkan menjadi } 8. \end{aligned}$$

2) Menghitung rentang data:

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= (\text{data terbesar} - \text{data terkecil}) \\ &= (30 - 19) \\ &= 11 \end{aligned}$$

3) Menghitung panjang kelas:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{panjang kelas} \\ &= 11/8 \\ &= 1,375 \end{aligned}$$

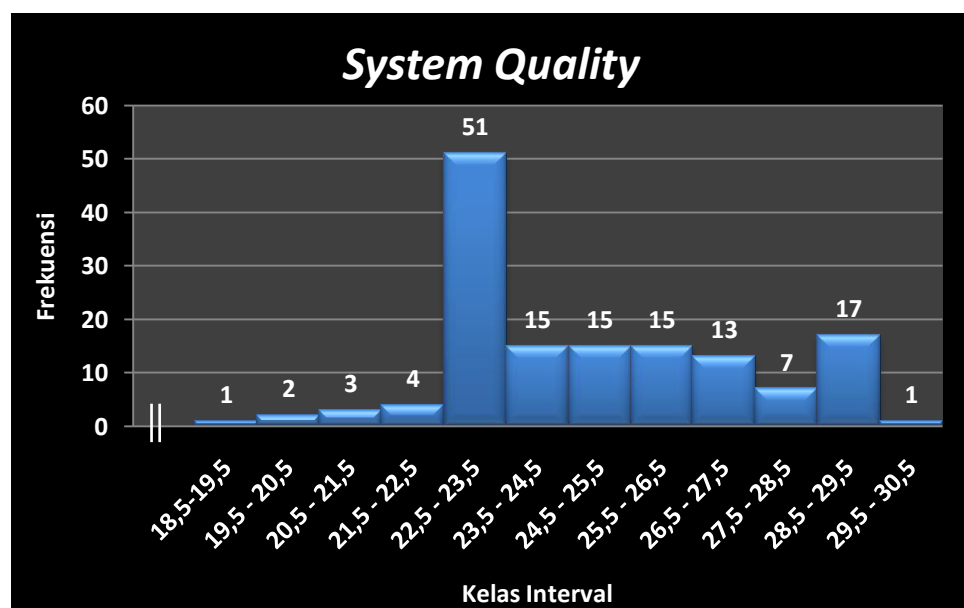
Perhitungan di atas menghasilkan distribusi frekuensi variabel *System Quality* pada tabel berikut ini:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel SQ (X3)

No.	Kelas Interval	Frekuensi	F(%)
1.	18,5 - 19,5	1	0,7%
2.	19,5 - 20,5	2	1,4%
3.	20,5 - 21,5	3	2,1%
4.	21,5 - 22,5	4	2,8%
5.	22,5 - 23,5	51	35,4%
6.	23,5 - 24,5	15	10,4%
7.	24,5 - 25,5	15	10,45
8.	25,5 - 26,5	15	10,45
9.	26,5 - 27,5	13	9,0%
10.	27,5 - 28,5	7	4,9%
11.	28,5 - 29,5	17	11,8%
12.	29,5 - 30,5	1	0,7%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Histogram berdasarkan distribusi frekuensi yaitu sebagai berikut:



Gambar 21. Histogram Distribusi Frekuensi SQ

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 17 dan gambar 21 merupakan distribusi frekuensi dan histogram menunjukkan bahwa frekuensi terbesar terdapat pada kelas interval kelima yaitu 22,5-23,5 sebanyak 51 sampel atau 35,4%. Frekuensi terkecil terletak pada kelas interval 18,5-19,5 dan 29,5-30,5 sebanyak 1 sampel (0,7%).

Selanjutnya klasifikasi kategori sebagai penentuan kecenderungan variabel. Nilai *max* dan *min* setelah diketahui, dilanjutkan mencari nilai *Mean* ideal (*Mi*) dan Standar Deviasi ideal (*SDi*). Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 6 (halaman 192). Hasil perhitungan *Mean* ideal (*Mi*) variabel SQ ialah 20. Nilai Standar Deviasi ideal (*SDi*) hasilnya 4. Setelah *Mi* dan *SDi* diketahui, maka diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel SQ

No.	Skala Interval	Frekuensi	F (%)	Kategori
1.	< 16	-	0%	Rendah
2.	16 s/d 24	76	52,78%	Sedang
3.	> 24	68	47,22%	Tinggi
Jumlah		144	100%	

Sumber: Data Primer Diolah, 2016.

Tabel 18 menunjukkan frekuensi kecenderungan *System Quality* pada kategori Rendah tidak ada (0%), kategori Sedang sebanyak 76 orang atau 52,78% dan kategori Tinggi 68 orang atau 47,22%. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem sebagai faktor sosial dalam mempengaruhi penerimaan

Womunity tergolong tinggi. Hal tersebut ditunjukkan oleh frekuensi kecenderungan nasabah didominasi pada kategori Sedang.

Dilihat dari *mean* tiap item atas jawaban responden diperoleh penilaian indikator variabel SQ yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator “keamanan sistem”. Nilai skor rata-rata terendah variabel SQ terletak pada indikator “keandalan sistem”.

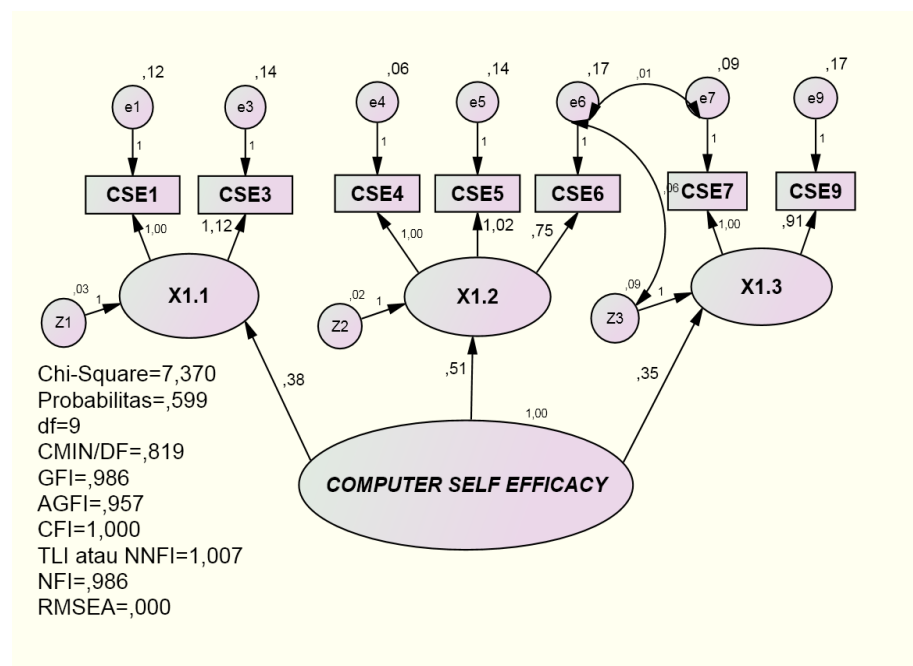
B. Hasil Analisis Kuantitatif

1. Analisis Faktor Konfirmatori – CFA

Uji validitas dengan CFA ini dilakukan untuk mengkonfirmasi suatu variabel laten yang merefleksikan indikator-indikator atau variabel manifes terhadap tiap-tiap konstruk variabel.

a. Variabel *Computer Self Efficacy* (CSE)

Hasil analisis konfirmatori variabel CSE adalah sebagai berikut:



Gambar 22. *Confirmatory Factor Analysis* CSE

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 19. Hasil CFA *Computer Self Efficacy***(Group number 1 - Default model)**

Regression Weights			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.1	<---	COMPUTER SELF EFFICACY	,376	,044	8,516	***	par_5
X1.3	<---	COMPUTER SELF EFFICACY	,354	,044	7,996	***	par_6
X1.2	<---	COMPUTER SELF EFFICACY	,506	,044	11,481	***	par_7
CSE1	<---	X1.1	1,000				
CSE3	<---	X1.1	1,123	,133	8,451	***	par_1
CSE4	<---	X1.2	1,000				
CSE5	<---	X1.2	1,017	,085	11,929	***	par_2
CSE6	<---	X1.2	,749	,080	9,357	***	par_3
CSE7	<---	X1.3	1,000				
CSE9	<---	X1.3	,915	,126	7,263	***	par_4

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Gambar 22 dan tabel 19 di atas menunjukkan model dan hasil analisis konfirmatori variabel CSE (X1). Nilai *Critical Ratio* (CR) memberi informasi rasio kritis sebagai parameter suatu indikator dikatakan valid, yaitu nilai CR >2,0 atau menilai kelayakan estimasi bernilai positif (Siswoyo, 2012:212). Nilai signifikansi juga dipastikan seluruhnya signifikan ($P < 0,05$ atau terdapat tanda ***).

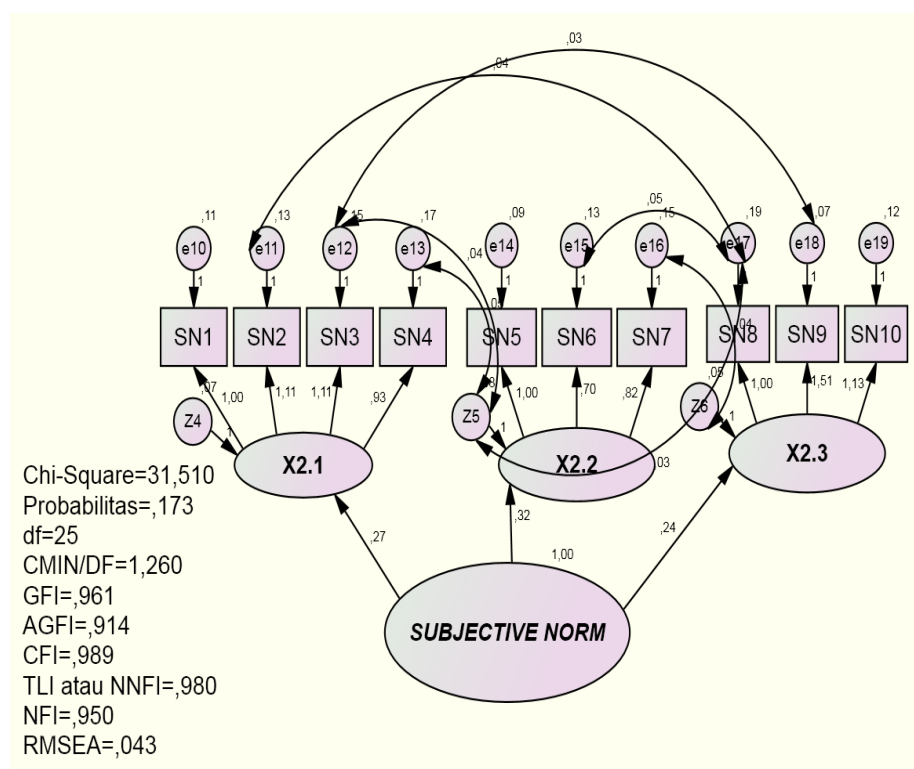
Setelah melakukan analisis olah data pada variabel CSE, terdapat dua indikator yang memiliki nilai kelayakan estimasi negatif, sehingga harus dihilangkan untuk mendapatkan sebuah konstruk yang dapat diterima dalam SEM. Variabel manifes yang dihilangkan adalah CSE2 dan CSE8, sebab estimasi indikator bernilai negatif dan nilai CR kurang dari 2,0 menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut

bukan merupakan faktor-faktor variabel laten. Setelah menghilangkan variabel manifes tersebut hasil analisis menunjukkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan probabilitas (P) yang bernilai 0,001 atau $<0,05$. Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 7 hal. 193) juga memenuhi syarat yaitu $>0,5$.

Dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel *Computer Self Efficacy* yang valid adalah CSE1, CSE3, CSE4, CSE5, CSE6, CSE7 dan CSE9. Konstruk CSE di atas juga telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit*.

b. Variabel *Subjective Norm* (SN)

Hasil analisis konfirmatori variabel SN adalah sebagai berikut:



Gambar 23. *Confirmatory Factor Analysis* SN
Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 20. Hasil CFA *Subjective Norm*

(Group number 1 - Default model)

Regression Weights			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2.3	<---	SUBJECTIVE NORM	,239	,048	4,939	***	par_8
X2.1	<---	SUBJECTIVE NORM	,269	,046	5,822	***	par_9
X2.2	<---	SUBJECTIVE NORM	,315	,049	6,408	***	par_10
SN1	<---	X2.1	1,000				
SN2	<---	X2.1	1,110	,140	7,936	***	par_1
SN3	<---	X2.1	1,110	,137	8,112	***	par_2
SN4	<---	X2.1	,927	,137	6,754	***	par_3
SN5	<---	X2.2	1,000				
SN6	<---	X2.2	,704	,106	6,670	***	par_4
SN7	<---	X2.2	,815	,114	7,140	***	par_5
SN8	<---	X2.3	1,000				
SN9	<---	X2.3	1,508	,215	7,006	***	par_6
SN10	<---	X2.3	1,126	,172	6,549	***	par_7

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

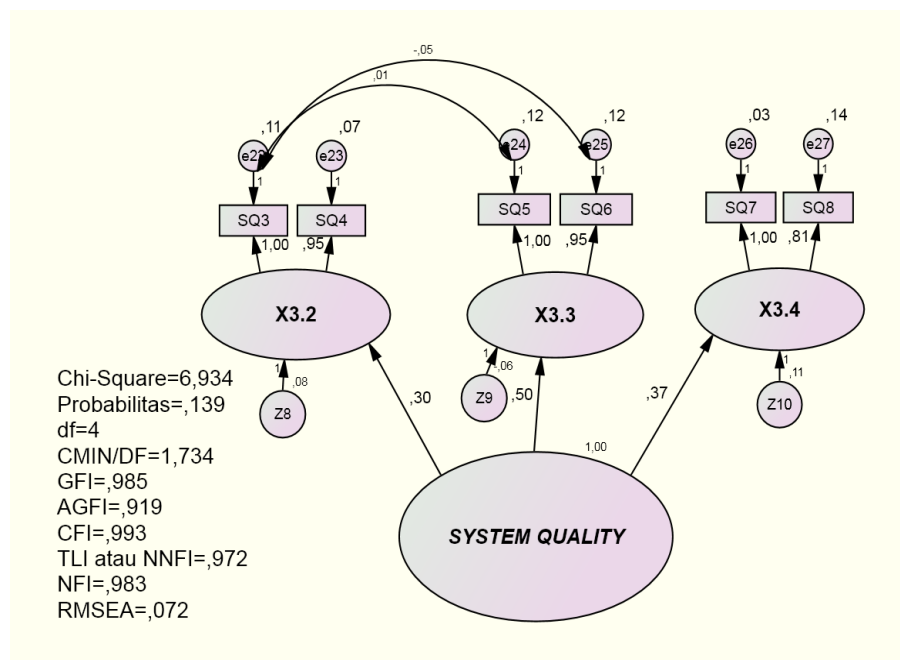
Gambar 23 Model konfirmatori dan tabel 20 hasil analisis konfirmatori disebut juga sebagai validitas variabel *Subjective Norm*. Keseluruhan tiap indikator konstruk menunjukkan kelayakan estimasi positif, nilai CR >2,0 dan menunjukkan probabilitas (P) yang signifikan (***) yang bernilai 0 atau <0,05. Sebagai contoh indikator SN2 memiliki kelayakan estimasi 1,110 bernilai positif, CR sebesar 7,936>2,0 dan probabilitas (P) signifikan (***) atau <0,05. Hasil tersebut menunjukkan indikator dinyatakan valid. Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 8 hal. 195) juga memenuhi syarat yaitu >0,5.

Berdasarkan perhitungan model di atas variabel *Subjective Norm* juga telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit* sebagai model yang

layak dan dapat diterima. Dapat disimpulkan indikator-indikator variabel SN keseluruhan valid.

c. Variabel *System Quality* (SQ)

Hasil analisis konfirmatori variabel SQ adalah sebagai berikut:



Gambar 24. *Confirmatory Factor Analysis SQ*

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 21. Hasil CFA *System Quality*

(Group number 1 - Default model)

Regression Weights	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X3.2 <--- SYSTEM QUALITY	,296	,053	5,574	***	par_4
X3.3 <--- SYSTEM QUALITY	,500	,050	10,018	***	par_5
X3.4 <--- SYSTEM QUALITY	,366	,044	8,369	***	par_6
SQ3 <--- X3.2	1,000				
SQ4 <--- X3.2	,946	,167	5,679	***	par_1
SQ5 <--- X3.3	1,000				
SQ6 <--- X3.3	,946	,104	9,092	***	par_2
SQ7 <--- X3.4	1,000				
SQ8 <--- X3.4	,813	,095	8,556	***	par_3

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

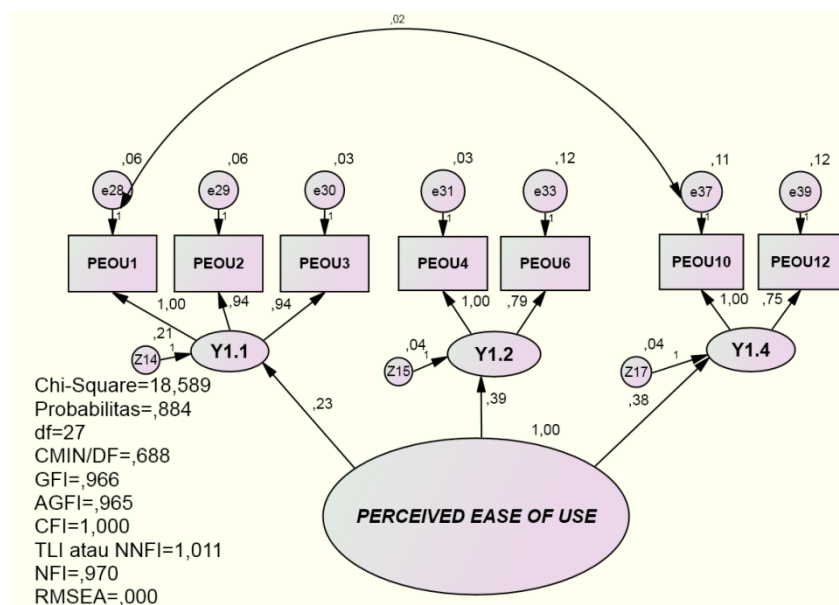
Hasil perhitungan awal terdapat satu indikator yang terdiri dari tiga variabel manifes yang harus dihilangkan yaitu SQ1 dan SQ2 disebabkan nilai kelayakan estimasi bernilai negatif, nilai CR < 2,0 dan terjadi *unidentified*, sehingga dihilangkan secara keseluruhan variabel *endogenous* X3.1. Walaupun nilai probabilitas menunjukkan signifikan (***) tetap variabel tersebut harus dihilangkan untuk mencapai model yang *fit*.

Gambar 24 dan Tabel 21 menunjukkan hasil analisis konfirmatori variabel *System Quality* yang secara keseluruhan valid ditunjukkan dengan nilai kelayakan estimasi positif, nilai CR >2,0 dan seluruhnya signifikan ($P=***$) atau <0,05. Sebagai contoh pada indikator SQ4 memiliki nilai kelayakan estimasi 0,946 bernilai positif, CR 5,679 >2,0 dan probabilitas signifikan (***) atau < 0.05. Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 9 hal. 196) juga memenuhi syarat yaitu nilai *estimate* tiap indikator-indikator memenuhi nilai >0,5.

Dapat disimpulkan indikator pembentuk konstruk SQ antara lain SQ3, SQ4, SQ5, SQ6, SQ7 dan SQ8 keseluruhan valid dan merupakan dimensi dari faktor-faktor *System Quality*. Serta model konstruk *System Quality* memenuhi kriteria *Goodness of Fit* sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

d. Variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Hasil CFA variabel PEOU adalah sebagai berikut:



Gambar 25. *Confirmatory Factor Analysis* PEOU
 Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 22. Hasil CFA *Perceived Ease of Use*

(Group number 1 - Default model)

Regression Weights			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.1	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,232	,049	4,766	***	par_5
Y1.2	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,393	,051	7,645	***	par_6
Y1.4	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,382	,059	6,507	***	par_7
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,936	,058	16,119	***	par_1
PEOU3	<---	Y1.1	,942	,053	17,780	***	par_2
PEOU4	<---	Y1.2	1,000				
PEOU6	<---	Y1.2	,792	,102	7,774	***	par_3
PEOU10	<---	Y1.4	1,000				
PEOU12	<---	Y1.4	,755	,114	6,614	***	par_4

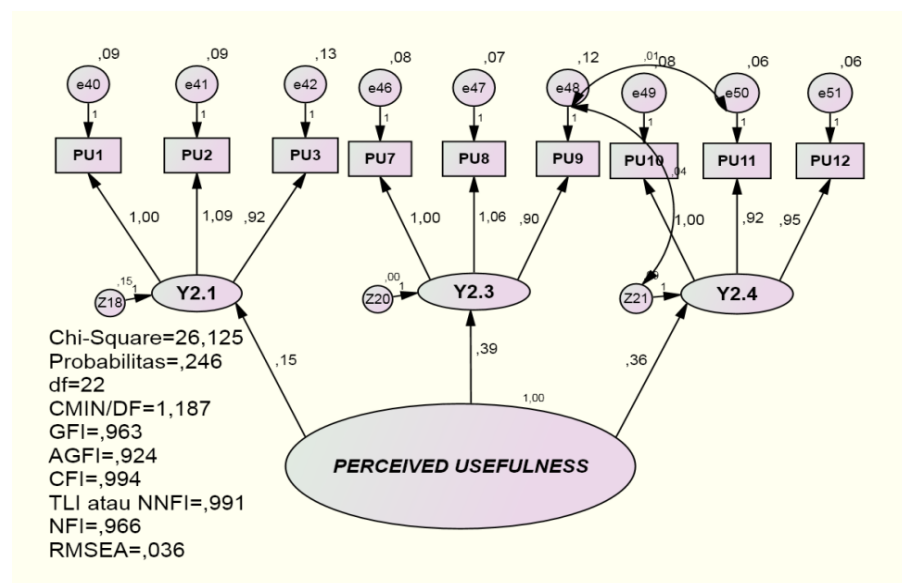
Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Selama perhitungan dan analisis awal terdapat lima indikator manifes yang dihilangkan yaitu PEOU5, PEOU7, PEOU8, PEOU9 dan PEOU11. Hal tersebut dilakukan oleh karena nilai kelayakan negatif, otomatis nilai $CR < 2,0$ dan beberapa tidak signifikan.

Selanjutnya gambar 25 dan tabel 22 di atas menunjukkan indikator-indikator yang valid dari variabel *Perceived Ease of Use*. Hasil menunjukkan nilai kelayakan estimasi positif, nilai $CR > 2,0$ dan probabilitas menunjukkan keseluruhan signifikan. Maka dapat disimpulkan konstruk tersebut baik memenuhi kriteria *Goodness of Fit* dan dapat dilakukan untuk analisis selanjutnya. Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 10 hal. 198) juga memenuhi syarat yaitu $> 0,5$.

e. Variabel *Perceived Usefulness* (PU)

Hasil analisis konfirmatori variabel PU adalah sebagai berikut:



Gambar 26. *Confirmatory Factor Analysis* PU

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 23. Hasil CFA *Perceived Usefulness*

(Group number 1 - Default model)

Regression Weights	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y2.4 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,356	,054	6,601	***	par_7
Y2.1 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,154	,042	3,658	***	par_8
Y2.3 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,394	,056	7,022	***	par_9
PU1 <--- Y2.1	1,000				
PU2 <--- Y2.1	1,095	,118	9,244	***	par_1
PU3 <--- Y2.1	,923	,109	8,432	***	par_2
PU7 <--- Y2.3	1,000				
PU8 <--- Y2.3	1,064	,109	9,736	***	par_3
PU9 <--- Y2.3	,900	,106	8,470	***	par_4
PU10 <--- Y2.4	1,000				
PU11 <--- Y2.4	,917	,070	13,004	***	par_5
PU12 <--- Y2.4	,953	,073	13,058	***	par_6

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

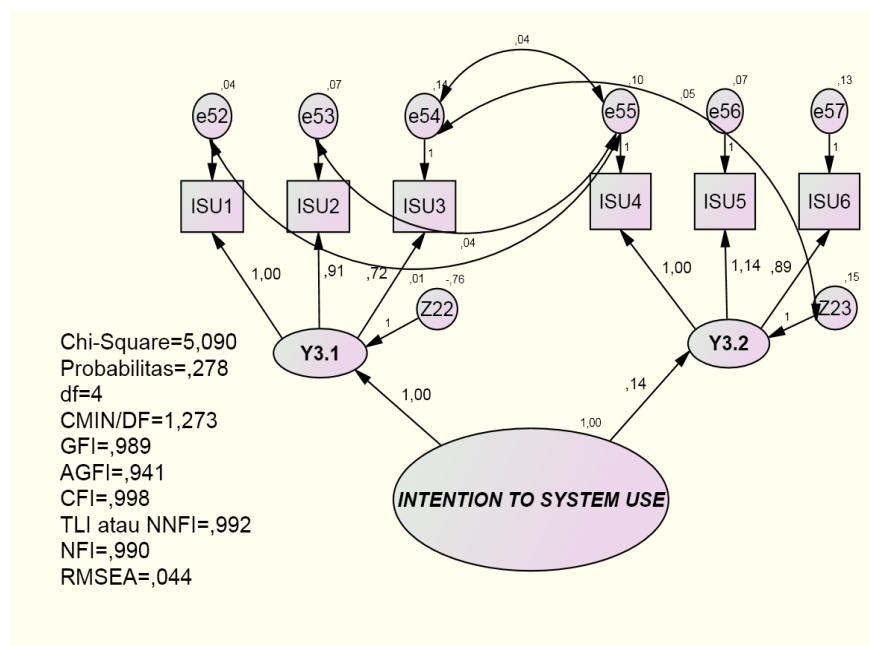
Perhitungan awal dilakukan tiga kali sampai mendapatkan keseluruhan konstruk dinyatakan valid. Diperoleh hasil sebanyak tiga indikator yang dihilangkan yaitu PU4, PU5 dan PU6 disebabkan tidak memenuhi kriteria kelayakan estimasi yang bernilai negatif, nilai CR <2.0 sehingga tidak dapat diikutsertakan analisis selanjutnya. Ditemukan *unidentified* sehingga dihilangkan seluruh variabel *endogenous* Y2.2 yaitu PU4, PU5 dan PU6.

Berdasarkan gambar 26 dan tabel 23 keseluruhan konstruk variabel PU dinyatakan valid. Dapat disimpulkan nilai kelayakan estimasi positif, nilai CR > 2,0 dan probabilitas menunjukkan signifikan (***) atau <0,05. Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 11 hal.199) juga

memenuhi syarat yaitu $>0,5$. Konstruk PU di atas telah valid keseluruhan dan telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit*.

f. Variabel *Intention to System Use* (ISU)

Hasil analisis CFA ISU adalah sebagai berikut:



Gambar 27. *Confirmatory Factor Analysis* ISU

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Tabel 24. Hasil CFA *Intention to System Use*

(Group number 1 - Default model)

Regression Weights	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y3.2 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	,135	,026	5,212	***	par_5
Y3.1 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	1,000				
ISU1 <--- Y3.1	1,000				
ISU2 <--- Y3.1	,913	,076	11,956	***	par_1
ISU3 <--- Y3.1	,721	,078	9,241	***	par_2
ISU4 <--- Y3.2	1,000				
ISU5 <--- Y3.2	1,136	,121	9,355	***	par_3
ISU6 <--- Y3.2	,895	,107	8,348	***	par_4

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Perhitungan awal sebelum mendapatkan hasil analisis di atas terdapat satu variabel *endogenous* Y3.3 yang terdiri dari ISU7, ISU8 dan ISU9 yang harus dihilangkan dengan alasan indikator ISU8 dan ISU9 memiliki nilai kelayakan negatif dan nilai $CR < 2,0$. Terjadi *unidentified* sehingga ISU7 juga dihilangkan untuk mendapat hasil yang *identified*.

Hasil analisis perhitungan gambar 27 dan tabel 22 menunjukkan konstruk tiap indikator memiliki nilai kelayakan estimasi positif dengan nilai $CR > 2,0$ dan signifikan (***). Keseluruhan nilai *loading factor* (*Standardized Regression Weights* pada Lampiran 12 hal. 201) juga memenuhi syarat yaitu $>0,5$. Dapat disimpulkan bahwa indikator indikator *Intention to System Use* keseluruhan valid untuk dilanjutkan analisis selanjutnya. Konstruk di atas telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit*.

C. Hasil Analisis Asumsi Model SEM

1. Asumsi Kecukupan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden. Namun sebanyak 6 kuesioner tidak layak digunakan karena terjadi *missing data* atau data yang diisi responden tidak lengkap, sehingga yang digunakan 144 kuesioner. Jumlah minimum sampel analisis SEM membutuhkan sampel berkisar antara 100-200 sampel (Siswoyo, 2012:76). Dalam penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 144 sudah memenuhi asumsi kecukupan sampel pada analisis SEM.

2. Asumsi *Outliers*

Analisis terhadap *outliers* dapat dievaluasi dengan dua cara yaitu pada *Univariate Outliers* dan *Multivariate Outliers*. Penelitian ini menggunakan *Multivariate Outlier* dengan menghilangkan sejumlah data *multivariate* yang menggunakan kriteria Jarak Mahalanobis (*Mahalanobis Distance Squared*) yang dapat meningkatkan normalitas data, khususnya nilai *kurtosis*. Jarak Mahalanobis dievaluasi pada tingkat signifikansi $P < 0,001$ dengan menggunakan *chi-square* (χ^2) pada derajat bebas sebesar jumlah variabel indikator yang digunakan dalam penelitian. Jumlah variabel manives yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 81, dengan melihat angka tabel χ^2 (81, 0.05) maka didapatkan Jarak Kritis Mahalanobis yaitu sebesar 103.010.

Tabel 25. Uji Outlier *Mahalanobis Distance*

Observations farthest from the centroid

(Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	d-squared	p1	p2
118	97,031	,000	,002
32	92,149	,000	,000
1	91,259	,000	,000
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
25	34,636	,868	1,000

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016. (Lampiran 14 hal. 205)

Suatu data dikatakan *outliers* apabila memiliki jarak Mahalanobis >103.010 . Dari output AMOS 18,0 dengan metode SEM diperoleh tabel di atas nilai *d-squared* menunjukkan tidak lebih dari batas kritis Mahalanobis

yaitu keseluruhan nilai $d\text{-squared} < 103.010$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *outliers multivariate* pada data penelitian ini.

3. Asumsi Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan mengamati nilai data yang digunakan, apabila nilai CR pada *skewness* dan CR *kurtosis* data berada pada rentang antara $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil analisis SEM pengujian normalitas data diperoleh output AMOS 18,0 sebagai berikut:

Tabel 26. Normalitas Data

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
ISU6	2,000	4,000	,228	1,117	-,715	-1,752
ISU5	2,000	4,000	,126	,618	-,662	-1,621
ISU4	2,000	4,000	,186	,911	-,995	-2,438
ISU3	2,000	4,000	,266	1,302	-,907	-2,222
ISU2	2,000	4,000	,254	1,242	-,677	-1,659
ISU1	2,000	4,000	,152	,744	-,813	-1,991
PU1	2,000	4,000	,293	1,433	-,872	-2,137
PU2	2,000	4,000	,094	,460	-,423	-1,037
PU3	1,000	4,000	-,074	-,362	1,266	-3,100
PU7	2,000	4,000	,401	1,963	,217	,532
PU8	2,000	4,000	,344	1,686	-,252	-,617
PU9	2,000	4,000	,382	1,874	-,439	-1,075
PU10	2,000	4,000	,054	,263	-,746	-1,827
PU11	2,000	4,000	,515	2,522	-,859	-2,104
PU12	2,000	4,000	,374	1,831	-,751	-1,840
PEOU12	2,000	4,000	,541	-2,651	-,417	-1,021
PEOU10	1,000	4,000	-,178	-,873	1,122	-2,748
PEOU6	2,000	4,000	,364	1,785	,392	,961
PEOU4	2,000	4,000	,636	-3,113	-,626	-1,532
PEOU3	2,000	4,000	,239	1,171	-,939	-2,300
PEOU2	2,000	4,000	,084	,413	-,568	-1,392
PEOU1	2,000	4,000	-,106	-,517	-,670	-1,642
SQ7	2,000	4,000	,081	,396	-1,079	-2,642

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SQ8	2,000	4,000	,006	,030	-,558	-1,367
SQ5	2,000	4,000	-,020	-,097	-,505	-1,238
SQ6	2,000	4,000	,102	,500	-,692	-1,696
SQ3	2,000	4,000	,123	,602	,279	,683
SQ4	2,000	4,000	,465	2,279	,502	1,229
SN8	2,000	4,000	,025	,125	-,925	-2,265
SN9	2,000	4,000	-,019	-,094	-,808	-1,978
SN10	2,000	4,000	,344	1,686	-,252	-,617
SN5	1,000	4,000	-,133	-,649	1,083	-2,652
SN6	2,000	4,000	,555	-2,720	-1,213	-2,972
SN7	2,000	4,000	,081	,396	-1,079	-2,642
SN1	2,000	4,000	,285	1,394	,065	,160
SN2	1,000	4,000	-,271	-1,328	,783	1,919
SN3	2,000	4,000	-,060	-,296	-,495	-1,213
SN4	2,000	4,000	,038	,187	-,628	-1,539
CSE1	2,000	4,000	-,050	-,246	-,965	-2,363
CSE3	2,000	4,000	-,201	-,986	-,589	-1,442
CSE4	2,000	4,000	-,143	-,700	-,589	-1,442
CSE5	1,000	4,000	-,605	-2,961	,660	1,615
CSE6	2,000	4,000	-,040	-,196	-,466	-1,141
CSE7	2,000	4,000	,039	,193	-,323	-,792
CSE9	2,000	4,000	-,130	-,637	-,494	-1,209
Multivariate					407,042	37,551

Sumber : Output Amos 18,0 tahun 2016.

Nilai CR merupakan nilai kritis atau nilai batas sebuah data dinyatakan normal. Data yang memiliki distribusi normal apabila nilai CR *skewness* maupun CR *kurtosis* secara absolut bernilai lebih kecil dari 2,58. Berdasarkan analisis data pengujian normalitas di atas dapat disimpulkan bahwa nilai CR *skewness* dan CR *kurtosis* memenuhi nilai $< 2,58$. Maka, terbukti bahwa data berdistribusi normal.

4. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* (GOF)

Untuk melihat apakah model pada setiap konstruk variabel yang dikembangkan dalam penelitian ini baik atau buruk dalam menjawab hipotesis, perlu dilakukan uji kelayakan dengan hasil yang ditampilkan di bawah ini:

Tabel 27. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil	480,373	220,221	
Probability	$\geq 0,05$	0,000	0,133	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,798	0,885	<i>Marginal</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,747	0,840	<i>Marginal</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,091	0,028	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,849	0,986	<i>Good Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,869	0,989	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,184	1,112	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

Tabel 28. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *Subjective Norm* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil	626,365	303,769	
Probability	$\geq 0,05$	0,000	0,055	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,779	0,866	<i>Marginal</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,731	0,824	<i>Marginal</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,090	0,032	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,817	0,978	<i>Good Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,837	0,982	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,167	1,142	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

Tabel 29. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
$X^2 Chi Square$	Diharapkan kecil	424,387	138,527	
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	0,889	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,820	0,923	<i>Good Fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,772	0,879	<i>Marginal</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,089	0,000	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,856	1,017	<i>Perfect Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,876	1,000	<i>Perfect Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,133	0,866	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

Tabel 30. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
$X^2 Chi Square$	Diharapkan kecil	270,581	98,242	
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	0,259	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,850	0,924	<i>Good Fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,791	0,885	<i>Marginal</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,111	0,025	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,846	0,992	<i>Good Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,875	0,994	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,761	1,092	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

Tabel 31. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to System Use*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil	254,164	50,453	
Probability	$\geq 0,05$	0,000	0,377	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,827	0,953	<i>Good Fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,737	0,910	<i>Good Fit</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,150	0,19	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,781	0,997	<i>Good Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,832	0,998	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	4,236	1,051	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

Tabel 32. Hasil Uji Kelayakan SEM Konstruk *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to System Use*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil	196,274	64,726	
Probability	$\geq 0,05$	0,000	0,687	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,854	0,945	<i>Good Fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,791	0,907	<i>Good Fit</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,097	0,000	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,90$	0,893	1,007	<i>Perfect Fit</i>
CFI	$\geq 0,90$	0,914	1,000	<i>Perfect Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,337	0,912	<i>Good Fit</i>

Sumber : Data diolah 2016.

a. *Chi Square*(x^2)

Dalam pengujian *Chi Square* nilai x^2 yang tinggi menunjukkan korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata sehingga menghasilkan probabilitas yang kecil. Sebaliknya, nilai *Chi*

Square yang rendah dan menghasilkan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 akan mengidentifikasi tidak ada perbedaan yang signifikan antara observasi dengan prediksi. Nilai *Chi Square* sangat sensitif terhadap ukuran sampel. Nilai χ^2 dan probabilitas menunjukkan keseluruhan model penelitian *Good Fit*. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara observasi dengan prediksi.

b. *Goodness of Fit Index (GFI)*

Mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya. Nilai GFI berkisar antara 0-1 dimana 0 menunjukkan *poor fit* dan 1 menunjukkan *perfect fit*. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan $> 0,90$ dapat disimpulkan bahwa model keseluruhan penelitian ini memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan GFI.

c. *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*

AGFI adalah pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan rasio *degree of freedom* dari model yang diusulkan dan *degree of freedom* dari *null model*. Rekomendasi AGFI $> 0,90$ nilai AGFI dalam keseluruhan model ini menunjukkan telah memenuhi kriteria *fit*. Dengan demikian, model secara keseluruhan yang dikembangkan adalah *fit* dengan data. Namun terdapat beberapa dari konstruk masih dalam batas toleransi yang sering disebut dengan *Marginal* yaitu nilai $> 0,80$.

d. *The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

Berdasarkan keseluruhan pengukuran *goodness of fit* model penelitian dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan dapat diterima. Nilai penerimaan yang direkomendasikan $RMSEA < 0,08$ dan penelitian ini menunjukkan keseluruhan konstruk memiliki tingkat kesesuaian yang baik.

e. *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI adalah indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan model *null model*. Nilai yang direkomendasikan $> 0,90$. Dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik dengan nilai TLI secara keseluruhan konstruk

f. *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan *null model*. Besaran indeks ini dalam rentang 0 sampai 1 (*Perfect Fit*) dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Rekomendasi nilai CFI sebesar $> 0,90$ dan penelitian ini menunjukkan nilai CFI keseluruhan variabel *fit* sesuai kriteria, maka model ini memiliki kesesuaian yang baik.

g. *Normed Chi Square (CMIN/DF)*

CMIN/DF adalah nilai yang diperoleh dari pembagian nilai *Chi Square* terhadap *degree of freedom*. Indeks ini mengukur hubungan

goodness of fit model dengan jumlah koefisien-koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai CMIN/DF pada model penelitian keseluruhan konstruk menunjukkan bahwa model penelitian ini baik dan dapat diterima.

D. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan nilai *t-Value* dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai *t-Value* program AMOS 18,0 merupakan nilai *Critical Ratio* (C.R.) pada *Regression Weights: (Group number 1 –Default Model)*. Apabila nilai CR > 1,967 atau nilai probabilitas (P) < 0,05 maka H0 ditolak (artinya hipotesis penelitian diterima). Hasil analisis *Regression Weights* adalah sebagai berikut:

Tabel 33. Regression Weights

Regression Weights		Estimate	S.E.	C.R.	P
<i>Perceived Ease Of Use</i>	<--- <i>Computer Self Efficacy</i>	,112	,032	3,489	***
<i>Perceived Usefulness</i>	<--- <i>Computer Self Efficacy</i>	,052	,020	2,563	,010
<i>Perceived Ease Of Use</i>	<--- <i>Subjective Norm</i>	,145	,036	4,010	***
<i>Perceived Usefulness</i>	<--- <i>Subjective Norm</i>	,066	,024	2,738	,006
<i>Perceived Ease Of Use</i>	<--- <i>System Quality</i>	,153	,130	1,175	,240
<i>Perceived Usefulness</i>	<--- <i>System Quality</i>	,035	,021	1,679	,093
<i>Perceived Usefulness</i>	<--- <i>Perceived Ease of Use</i>	,059	,022	2,730	,006
<i>Intention to System Use</i>	<--- <i>Perceived Ease of Use</i>	,137	,045	3,069	,002
<i>Intention to System Use</i>	<--- <i>Perceived Usefulness</i>	,855	,338	2,530	,011

Sumber: Data diolah 2016. (Lampiran 15 hal. 207-216)

Tabel 33 di atas dijadikan sebagai acuan utama untuk melakukan uji hipotesis. Kriteria pengujian adalah tolak H_0 jika nilai *t-Value* atau *Critical Ratio* (C.R.) $> 1,967$ dan nilai $P < 0,05$. Adapun hasil pengujian terhadap seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan tentang pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use*. Hasil analisis model struktural menunjukkan CSE berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dengan CR sebesar 3,489 dan estimate 0,112. Dengan demikian, H_1 diterima pada tingkat signifikansi $< 0,05$. Artinya, apabila tingkat CSE seseorang nasabah tinggi maka PEOU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila CSE rendah maka PEOU juga akan turun.

2. Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan tentang pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil analisis model struktural menunjukkan CSE berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dengan CR sebesar 2,563 dan estimate 0,052. Dengan demikian, H_2 diterima pada tingkat signifikansi 0,01. Artinya, apabila tingkat CSE seseorang nasabah tinggi maka PU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila CSE rendah maka PU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

3. Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan tentang pengaruh *Subjective Norm* terhadap *Perceived Ease of Use*. Hasil analisis model struktural menunjukkan SN berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dengan CR sebesar 4,010 dan estimate 0,145. Dengan demikian, H3 diterima pada tingkat signifikansi $<0,05$. Artinya, apabila tingkat SN seseorang nasabah tinggi maka PEOU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila SN rendah maka PEOU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

4. Hipotesis 4

Hipotesis 4 menyatakan tentang pengaruh *Subjective Norm* terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil analisis model struktural menunjukkan SN berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dengan CR sebesar 2,738 dan estimate 0,066. Hal ini menunjukkan bahwa H4 diterima pada tingkat signifikansi 0,006. Artinya, apabila tingkat SN seseorang nasabah tinggi maka PU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila SN rendah maka PU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

5. Hipotesis 5

Hipotesis 5 menyatakan tentang pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use*. Hasil analisis model struktural menunjukkan SQ tidak berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use* ditunjukkan dengan nilai CR sebesar $1,175 < 2,0$ dan tidak signifikan. Akan tetapi nilai estimate

menunjukkan nilai positif yaitu 0,153. Hal ini menunjukkan bahwa H5 ditolak pada tingkat signifikansi $0,240 > 0,05$. Artinya, SQ tidak memiliki pengaruh terhadap PEOU.

6. Hipotesis 6

Hipotesis 6 menyatakan tentang pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil analisis model struktural menunjukkan SQ tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dengan nilai CR sebesar $1,679 < 2,0$ dan tidak signifikan. Akan tetapi nilai estimate positif sebesar 0,035. Hal ini menunjukkan bahwa H6 ditolak pada tingkat signifikansi $0,093 > 0,05$. Artinya, SQ sama sekali tidak memiliki pengaruh terhadap PU. Artinya, SQ tidak memiliki pengaruh terhadap PU.

7. Hipotesis 7

Hipotesis 7 menyatakan tentang pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dengan CR sebesar 2,730 dan estimate positif 0,059. Dengan demikian, H7 didukung pada tingkat signifikansi 0,006. Artinya, apabila tingkat PEOU seseorang nasabah tinggi maka PU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila PEOU rendah maka PU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

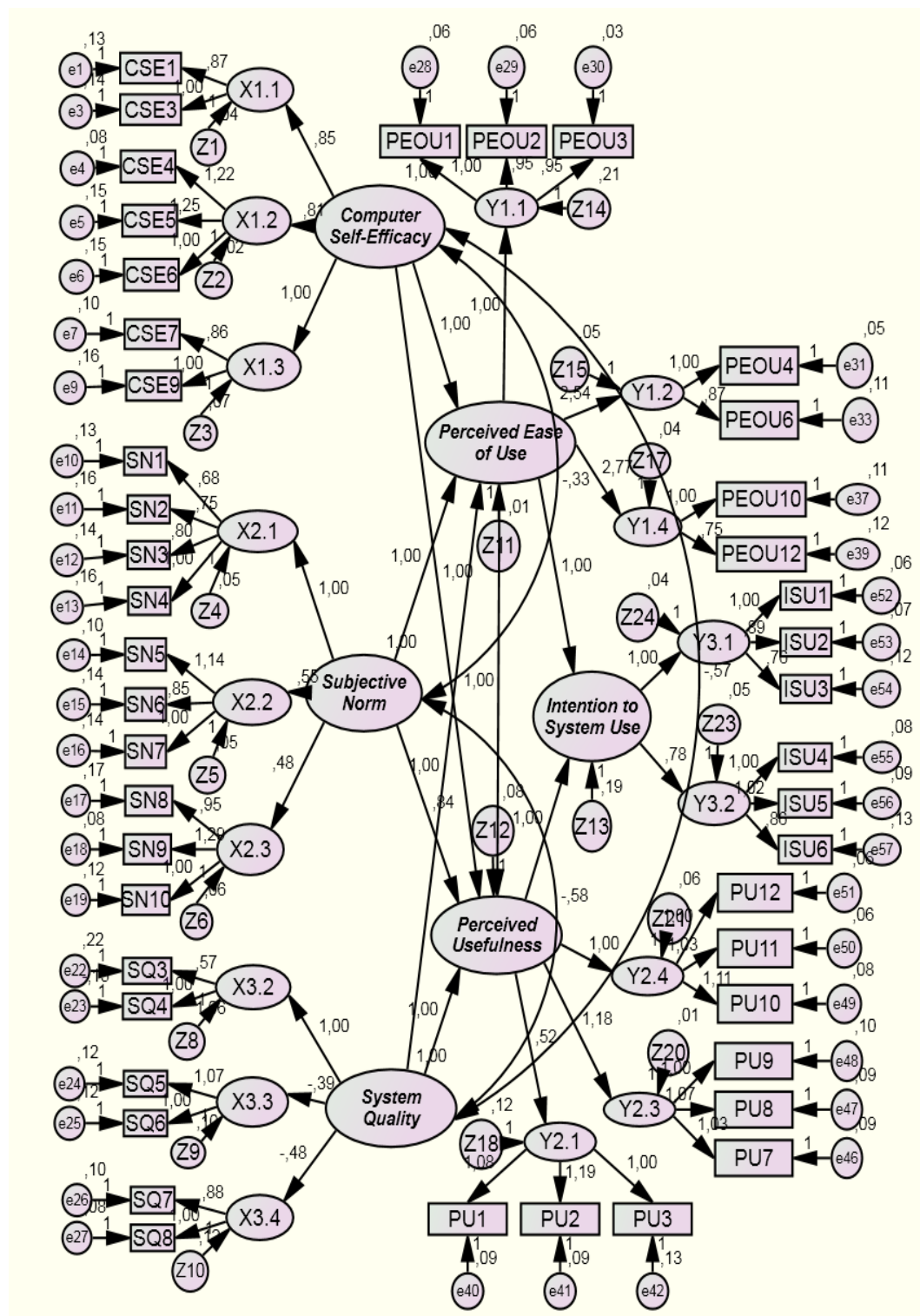
8. Hipotesis 8

Hipotesis 8 menyatakan tentang pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to System Use*. Hasil analisis model struktural menunjukkan PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use* dengan CR sebesar 3,069 dan estimate 0,137. Dengan demikian H8 diterima pada tingkat signifikansi 0,002. Artinya, apabila tingkat PEOU seseorang nasabah tinggi maka PU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila PEOU rendah maka ISU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

9. Hipotesis 9

Hipotesis 9 menyatakan tentang pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to System Use*. Hasil analisis model struktural menunjukkan PU mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use* dengan CR sebesar 2,530 dan estimate 0,855. Dengan demikian H9 diterima pada tingkat signifikansi ,011. Artinya, apabila tingkat PU seseorang nasabah tinggi maka PU juga akan meningkat sebesar satu satuan. Berlaku sebaliknya, apabila PU rendah maka ISU juga akan turun. Estimate menunjukkan hubungan positif dan besarnya koefisien.

Secara keseluruhan konstruk telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit* sebagai konstruk dalam SEM, selanjutnya seluruh konstruk digabungkan menjadi model struktural seperti gambar berikut ini:



Gambar 28. Full Model pada SEM Penelitian TAM Aplikasi Womunity oleh Nasabah WOM Finance

Sumber: Output Amos 18,0.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan dan analisis terhadap hipotesis yang diajukan, selanjutnya pembahasan mengenai pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use*

Computer Self Efficacy merupakan keyakinan dan pengalaman seseorang menggunakan komputer (teknologi). Dalam penelitian ini terbukti bahwa kemampuan menggunakan komputer mempengaruhi keyakinan para nasabah WOM Finance dalam menggunakan sistem aplikasi Womunity. Hal tersebut didukung dengan kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan Womunity dan memudahkan para nasabah melakukan aktivitas transaksinya (*Perceived Ease of Use*).

Terbukti dengan hubungan positif antara CSE dengan PEOU, semakin tinggi keyakinan seseorang nasabah menggunakan sistem aplikasi Womunity, maka dengan kemampuannya akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan Womunity. Nasabah akan merasa bahwa menggunakan sistem aplikasi layanan tersebut mudah untuk digunakan. Sebaliknya, apabila keyakinan akan kemampuan nasabah rendah, maka persepsi kemudahan untuk menggunakan Womunity juga rendah. Nasabah yang kurang memiliki tingkat percaya diri atas kemampuannya mengoperasikan sistem aplikasi Womunity tentu saja tingkat persepsi kemudahan mengoperasikan sistem juga akan menurun.

Setelah nasabah yakin akan kemampuan mengoperasikan sistem tersebut, seorang nasabah akan mendapatkan kemudahan dalam transaksi dan tanpa diperlukan usaha lebih untuk bertransaksi. Sebagian nasabah percaya bahwa sistem aplikasi layanan Womunity memberikan kemudahan, sebagai contoh sistem aplikasi tersebut mudah dipahami dan dipelajari serta mudah dimiliki. Perusahaan telah memberikan pelayanan yang lebih baik melalui sistem aplikasi layanan kepada nasabah, terbukti berhasil disampaikan dengan baik oleh perusahaan.

Bagi sebagian orang yang kesulitan untuk bertransaksi akibat prosedur yang rumit, dengan adanya aplikasi layanan Womunity menjadi membawa kemudahan secara keseluruhan bagi nasabah. Nasabah WOM Finance yang dahulu tidak mengerti informasi dan kurang paham instruksi transaksi perbankan, melalui aplikasi ini nasabah akan mudah mengaksesnya di manapun dan kapanpun sehingga sangat fleksibel. Segala kemudahan yang dirasakan oleh nasabah akan membawa sikap positif untuk memilih menggunakan sistem aplikasi layanan Womunity.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nunik (2013), Diwananda (2013), Reipitasari (2013) dan Shakarosa (2013) yang menyatakan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dalam adopsi sistem aplikasi layanan Womunity.

2. Pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Perceived Usefulness*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Semakin tinggi keyakinan seseorang nasabah menggunakan sistem aplikasi Womunity, maka persepsi kemanfaatan yang diperoleh nasabah juga akan meningkat dalam penggunaan Womunity. Nasabah yang merasa mampu menggunakan sistem aplikasi layanan tersebut akan memperoleh kebermanfaatan atas penggunaan Womunity. Sebaliknya, apabila keyakinan akan kemampuan nasabah rendah, maka persepsi kemanfaatan untuk menggunakan Womunity juga rendah.

Hal ini dapat diidentifikasi bahwa nasabah percaya dengan menggunakan sistem aplikasi layanan Womunity akan mendatangkan manfaat seperti peningkatan kinerja setiap aktivitas dan transaksi perbankan. Perusahaan mempunyai keputusan yang tepat untuk menyediakan fasilitas sistem layanan Womunity. Aplikasi layanan tersebut sebagai perwakilan fisik perusahaan yang memberi manfaat bagi nasabah. Nasabah akan memungkinkan untuk melakukan aktivitas lainnya sebab aktivitas transaksi dapat dilakukan pada sistem aplikasi layanan kapanpun di manapun. Hal ini tentu saja meningkatkan kinerja dan lebih efektif bagi nasabah untuk bertransaksi.

Melalui aplikasi Womunity, nasabah dapat melakukan transaksi secara *online* di mana saja dan kapan saja tanpa harus meluangkan waktu untuk mengunjungi kantor, menjalani prosedur bertahap dan mengantri.

Sistem layanan yang diberikan lebih cepat dengan memanfaatkan aplikasi Womunity. Ketika nasabah percaya akan kemampuannya dalam menggunakan aplikasi Womunity tinggi, maka manfaat yang diperoleh nasabah dari penggunaan sistem tersebut juga meningkat. Secara logis dapat dipersepsikan bahwa tingkat keyakinan yang tinggi untuk mampu megoperasikan Womunity (*Strenght*) akan lebih memberi manfaat dan kegunaan nasabah pada transaksinya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Shinta (2009), Saomi (2010), Reipitasari (2013) dan Sali (2014) yang menunjukkan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

3. Pengaruh *Subjective Norm* terhadap *Perceived Ease of Use*

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil yaitu *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Hubungan positif yang dibentuk antara SN dan PEOU ialah pengaruh sosial yang tinggi dalam menawarkan kemudahan penggunaan Womunity, maka persepsi kemudahan seseorang nasabah juga akan meningkat. Seorang nasabah pengguna sistem akan memiliki persepsi bahwa sistem layanan yang ditawarkan WOM Finance akan mudah untuk digunakan. Sebaliknya, pengaruh sosial yang rendah dalam mempengaruhi nasabah untuk menggunakan Womunity, maka persepsi kemudahan seorang nasabah juga akan menurun.

Seorang nasabah sebagai sasaran calon pengguna sistem aplikasi layanan Womunity dalam menerima sistem baru yang dikeluarkan oleh perusahaan semata-mata untuk meningkatkan kualitas layanan dan digunakan perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lain. Pihak perusahaan selain menawarkan sebuah sistem baru, pasti juga melakukan suatu ajakan kepada nasabah dengan memberikan suatu himbauan bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan. Dengan demikian, nasabah tergiur menggunakan aplikasi Womunity atas dasar kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Nasabah juga memungkinkan untuk menawarkan dan menceritakan berbagai kemudahan-kemudahan yang dirasakan atas penggunaan sistem tersebut kepada nasabah lain. Pengaruh yang diberikan oleh nasabah kepada nasabah lain karena terjadi proses identifikasi yaitu perwujudan aktualisasi yang ditunjukkan kepada seseorang lainnya sehingga menjadi kepuasan tersendiri atas sikap perilaku mengadopsi Womunity. Hal ini menyebabkan kesediaan seseorang untuk menggunakan karena adanya kemauan untuk mencoba dan merasakan kemudahan dalam transaksi menggunakan sistem aplikasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ratih (2009), Lisa Noor Ardhi (2015) yang menyatakan bahwa *Subjective Norm* berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*.

4. Pengaruh *Subjective Norm* terhadap *Perceived Usefulness*

Penelitian ini menunjukkan pengujian hipotesis bahwa *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Pengaruh sosial yang tinggi dalam menawarkan kebermanfaatan suatu sistem layanan Womunity, akan meningkatkan juga persepsi kemanfaatan seseorang nasabah dalam penggunaan Womunity. Seorang nasabah pengguna sistem akan memiliki persepsi bahwa sistem layanan yang ditawarkan WOM Finance atau nasabah lainnya akan bermanfaat jika digunakan. Sebaliknya, pengaruh sosial yang rendah dalam mempengaruhi nasabah untuk menggunakan Womunity, maka persepsi kebermanfaatan seorang nasabah juga akan menurun.

Hal ini berkaitan dengan keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem. Pengaruh yang diberikan perusahaan begitu kuat melalui media iklan dan pamflet mengajak nasabah calon pengguna sistem aplikasi untuk menggunakannya. Pengaruh sosial yang diberikan sebenarnya bertujuan pada akhirnya memberikan kebermanfaatan kepada nasabah sebagai pengguna sistem Womunity. Nasabah yang terdorong akibat ajakan perusahaan untuk menggunakan aplikasi layanan, akan memperoleh manfaat berupa akses informasi yang cepat, meningkatkan efektivitas tanpa membuang energi untuk pergi ke instansi bank dan meningkatkan kinerja.

Perusahaan juga mendapatkan kemanfaatan dari penggunaan sistem oleh nasabah yang banyak. Transaksi di loket semakin berkurang,

mengurangi jumlah kepadatan antrian dan perusahaan memperoleh manfaat dari pengurangan staff *teller* sehingga menurunkan biaya gaji karyawan. Dengan demikian pengaruh sosial dalam penelitian ini tawaran penggunaan Womunity yang diberikan oleh pihak perusahaan atau nasabah lainnya kepada nasabah calon pengguna sistem. Keberhasilan dalam mempengaruhi menggunakan aplikasi layanan tersebut akan mendatangkan manfaat bagi perusahaan dan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ratih (2009), Femilia Z. (2009) dan Lisa Noor Ardhi (2015) yang menyatakan bahwa *Subjective Norm* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

5. Pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas sistem terkait dengan kecepatan akses dan fleksibilitas sistem Womunity, ternyata tidak dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi. Sistem aplikasi tersebut hanya memberikan layanan pada hubungan satu arah. Nasabah hanya dapat memanfaatkan konten menu yang ada di dalamnya saja dan tidak memungkinkan untuk melakukan perintah lainnya di luar konten. Nasabah yang sebelumnya telah menggunakan aplikasi Womunity ternyata tidak menutup kemungkinan bahwa sistem tersebut sulit dimengerti dan tidak mudah digunakan. Aplikasi semacam ini sangat fleksibel untuk melakukan

perbaharuan setiap saat. Kecanggihan sistem aplikasi Womunity belum mampu menyelesaikan aktivitas bagi sebagian nasabah, menurut persepsi pengguna yang tidak ingin mencoba dan merasa kesulitan pengoperasian.

Faktor lain kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan yaitu fitur aplikasi tersebut terbatas pada aktivitas transaksi tertentu. Kebanyakan dari nasabah merupakan orang yang masih awam terhadap teknologi baru, sehingga penilaian kualitas sistem belum dapat diestimasi setiap nasabah akan kemudahan penggunaannya. Nasabah WOM Finance kesulitan untuk menilai kemudahan pada sistem tersebut, sebab alasan yang mendasari adalah ketakutan akan kesalahan pengoperasian yang berdampak pada akun rekening. Nasabah merasa untuk menggunakan sistem aplikasi layanan baru tersebut membutuhkan waktu dan usaha lebih, padahal perusahaan telah semaksimal mungkin menciptakan sistem yang handal. Dengan demikian akan terbentuk anggapan bahwa sistem baru menyulitkan prosedur.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

6. Pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini disebabkan oleh pandangan atau persepsi setiap orang yang menggunakan sistem bahwa suatu sistem memiliki kualitas baik atau

buruk. Hal tersebut tergantung dari pengguna sistem tersebut. Nasabah WOM Finance sulit untuk mengidentifikasi kualitas sistem dari aplikasi layanan Womunity, sehingga kebermanfaatan yang dirasakan dari kualitas sistem tidak dapat dirasakan secara nyata. Keadaan seperti inilah yang mungkin menyebabkan ditolaknya hipotesis ini.

Faktor lain dapat berupa nasabah yang masih awam dan sepenuhnya belum memahami akan manfaat penggunaan sistem layanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh karena sistem Womunity adalah sistem baru. Nasabah cenderung memiliki generalisabilitas rendah, sehingga hanya mampu menggunakan prosedur transaksi yang sudah biasa mereka gunakan. Nasabah juga memiliki tingkat keyakinan akan kemampuan menggunakan komputerisasi yang rendah. Terbukti mayoritas nasabah didominasi oleh kategori sedang dalam keyakinan atas kemampuannya mengoperasikan Womunity.

Kualitas sistem aplikasi Womunity yang dirancang sedemikian rupa sehingga kecepatan akses dan fleksibilitas sistem yang telah dijamin keandalan sistemnya oleh perusahaan tidak meningkatkan kinerja dan produktivitas nasabah. Hal tersebut terjadi kemungkinan nasabah kurang intensif memanfaatkan sistem. Adanya rasa tidak percaya terhadap keamanan sistem yang sebenarnya sudah terjamin menjadi faktor yang mempengaruhi penerimaan.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) dan Dian Lani (2013) yang menyatakan

System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

7. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hubungan positif antara PEOU dan PU ialah ketika persepsi kemudahan tinggi, maka persepsi kebermanfaatan juga meningkat. Sebaliknya, ketika persepsi kemudahan rendah, maka persepsi kebermanfaatan juga akan menurun. Kemudahan dalam transaksi dan memperoleh informasi yang dirasakan nasabah memberikan kebermanfaatan dalam pengadopsian sistem layanan tersebut. Nasabah yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi Womunity akan enggan menggunakannya, sehingga tidak akan memperoleh kebermanfaatan dari penggunaan aplikasi tersebut.

Sistem yang mudah dioperasikan, akan mendorong pengguna sistem untuk menggunakan dalam kebutuhannya. Selama penggunaan sistem layanan Womunity, nasabah akan mendapatkan manfaat berupa kelancaran dalam transaksi, mudah akses informasi, dan menghemat waktu. Pengadopsian sistem aplikasi layanan dengan tingkat persepsi kemudahan yang tinggi akan dapat meningkatkan kebermanfaatan yang diperoleh. Penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian oleh Shinta (2009) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

8. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to System Use*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use*. Hubungan positif antara PEOU dan ISU yaitu jika persepsi kemudahan oleh nasabah tinggi terhadap penggunaan Womunity, maka minat menggunakan sistem aplikasi tersebut juga meningkat. Sebaliknya, jika persepsi kemudahan nasabah terkait dengan penggunaan sistem Womunity rendah, maka minat nasabah untuk mengadopsi sistem tersebut juga menurun. Nasabah yang memiliki anggapan bahwa sistem layanan Womunity mudah untuk digunakan, maka nasabah akan berminat menggunakannya. Jika seorang nasabah merasakan bahwa mengoperasikan sistem aplikasi Womunity itu sulit, maka akan mengurangi minat nasabah untuk mengadopsi sistem tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut, kemudahan yang dirasakan akan mendorong pengguna sistem untuk selalu menggunakan sistem aplikasi secara berkelanjutan. Minat yang muncul akibat kemudahan dalam pengoperasian suatu sistem aplikasi layanan akan meningkatkan keberhasilan perusahaan dalam proses pengadopsian suatu sistem baru. Ketika sistem aplikasi Womunity dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi, maka minat nasabah pengguna sistem layanan juga akan meningkat.

9. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to System Use*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use*. Jika persepsi kebermanfaatan yang tinggi oleh nasabah terhadap penggunaan aplikasi Womunity, maka minat nasabah menggunakan aplikasi Womunity juga meningkat. Sebaliknya, jika persepsi kebermanfaatan nasabah akan penggunaan Womunity rendah, maka minat nasabah mengadopsi Womunity akan menurun.

Nasabah yang memiliki persepsi dengan menggunakan sistem aplikasi Womunity akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya, tentu saja akan mempengaruhi minat nasabah untuk mengadopsi sistem tersebut. Apabila nasabah memiliki anggapan bahwa tidak akan memperoleh manfaat dari penggunaan Womunity maka nasabah tidak akan berminat menggunakan aplikasi tersebut.

Persepsi kegunaan atau kebermanfaatan menggunakan sistem layanan Womunity menjadi faktor yang mempengaruhi minat pengguna sistem. Pengadopsian sistem layanan tersebut terbukti memberikan manfaat bagi kelancaran aktivitas transaksi dan memperoleh informasi bagi nasabah. Begitu pula dengan adanya sistem aplikasi layanan Womunity, nasabah dengan mudah mendapatkan kemanfaatan berupa peningkatan kinerja dan produktivitas serta menghemat waktu. Dengan demikian berbagai kegunaan dan kemanfaatan yang diperoleh maka

minat untuk menggunakan sistem aplikasi layanan tersebut juga semakin tinggi.

F. Keterbatasan Penelitian

Objek penelitian yang berfokus pada aplikasi Womunity sehingga berdampak pada generalisasi studi yang terbatas. Ruang lingkup studi yang sempit ini apabila diaplikasikan pada konteks yang berbeda, diperlukan kehati-hatian dalam mencermati aplikasi produk yang melekat pada objek penelitian. Hal tersebut untuk menghindari hasil yang bias terhadap pengujian yang berdampak pada kekliruan dalam mengambil keputusan atau suatu kebijakan.

Dalam penelitian ini memberikan indikator endogen yang sangat minim untuk analisis olah data. Indikator yang sedikit kurang dari tiga pada setiap indikator eksogen akan menghasilkan hasil *unidentified* jika salah satu indikator dihilangkan. Sebagai contoh variabel *System Quality* memiliki empat indikator yang masing-masing terdiri dari dua item pertanyaan (variabel manives). Dalam kasus indikator X3.1 (Keandalan Sistem) terdapat satu item yang tidak valid yaitu SQ1 dan untuk SQ2 valid. Akan tetapi dalam SEM akan terjadi *unidentified* jika variabel endogeneous (X3.1) hanya memiliki satu pengukuran yaitu SQ2. Untuk menjadikan hasil *identifed* maka keseluruhan pembentuk X3.1 dihilangkan. Hal ini berlaku untuk variabel *Perceived Usefulness* (Y2.2 indikator Produktivitas) dan *Intention to System Use* (Y3.3 indikator Berkelanjutan menggunakan di masa depan). Agar tidak terjadi hal

yang demikian, maka sebaiknya menggunakan indikator atau item pertanyaan pengukuran lebih dari tiga.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerimaan sistem aplikasi layanan Womunity dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada nasabah WOM Finance, Tbk. kota Surakarta. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model TAM dengan menambahkan beberapa variabel eksternal sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem baru. Variabel penelitian meliputi *Computer Self-Efficacy* sebagai faktor individu, *Subjective Norm* sebagai faktor sosial, *System Quality* sebagai faktor teknologi dan konstruk dari TAM yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* serta *Intention to System Use*. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan sistem aplikasi layanan Womunity oleh Nasabah WOM Finance. Hipotesis 1 **diterima**. Tinggi rendahnya keyakinan nasabah atas kemampuannya menggunakan Womunity akan mempengaruhi persepsinya terhadap kemudahan yang dirasakan.
2. *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan sistem aplikasi layanan Womunity oleh Nasabah WOM Finance. Hipotesis 2 **diterima**. Tinggi rendahnya

keyakinan nasabah atas kemampuannya menggunakan Womunity akan mempengaruhi persepsinya terhadap kebermanfaatan yang diperolehnya.

3. *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Hipotesis 3 **diterima**. Tinggi rendahnya pengaruh sosial dalam penerimaan Womunity akan berdampak pada kemudahan bagi nasabah untuk menerima sistem layanan.
4. *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hipotesis 4 **diterima**. Tinggi rendahnya pengaruh sosial yang diberikan perusahaan atau nasabah kepada nasabah lainnya akan mendatangkan manfaat jika nasabah dapat menerima sistem aplikasi layanan Womunity.
5. *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*. Hipotesis 5 **ditolak**. Adanya anggapan nasabah terhadap sistem aplikasi Womunity akan menyulitkan transaksi dan berpotensi terjadi kesalahan pengoperasian sistem sehingga sama sekali tidak memberikan kemudahan.
6. *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Hipotesis 6 **ditolak**. Adanya estimasi nasabah yang keliru terkait dengan kualitas sistem aplikasi layanan Womunity. Nasabah tidak dapat menilai kualitas sistem berdasarkan manfaat yang dirasakan. Kualitas sistem yang baik atau buruk sama sekali tidak mempengaruhi persepsi kemanfaatan nasabah dalam penerimaan Womunity.
7. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hipotesis 7 **diterima**. Pengaruh positif yang dibentuk

dari persepsi kemudahan penggunaan Womunity oleh nasabah menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan nasabah akan memberikan manfaat atas penggunaan sistem tersebut.

8. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use*. Hipotesis 8 **diterima**. Nasabah WOM Finance merasakan bahwa sistem aplikasi Womunity mudah untuk digunakan, sehingga mendorong minat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut.
9. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to System Use*. Hipotesis 9 **diterima**. Pengaruh positif menunjukkan bahwa tinggi rendahnya penerimaan aplikasi Womunity memberikan kemanfaatan kepada nasabah, sehingga nasabah akan berminat untuk mengadopsi aplikasi sistem layanan Womunity.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Memperluas lingkup atau wilayah penelitian dari berbagai perusahaan yang bergerak pada sektor yang sama atau cabang sejenis.
 - b. Diharapkan untuk menguji dan menambahkan variabel-variabel lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap penerimaan suatu teknologi atau sistem aplikasi baru selain variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel lain dapat ditinjau dari faktor individu, faktor sosial dan faktor teknologi.

- c. Untuk mengoptimalkan hasil penelitian, selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data dapat pula dilakukan wawancara supaya data yang diperoleh memberikan informasi yang akurat terkait dengan penilaian persepsi.

2. Bagi Perusahaan

Berdasarkan perhitungan skor total per item terendah untuk variabel persepsi kemudahan (PEOU) lampiran 16 hal. 220, nasabah merasa kesulitan menggunakan Womunity dalam kegiatan transaksi. Nasabah juga membutuhkan banyak usaha ketika menggunakannya. Frekuensi kecenderungan persepsi kemudahan yang dirasakan nasabah sebagai pengguna sistem menunjukkan kategori “sedang”. Oleh karena hal tersebut, perusahaan perlu meningkatkan tampilan *interface* pada layar. Prosedur pengoperasian sistem aplikasi dibuat lebih mudah dipahami dan menarik supaya memberi kenyamanan nasabah saat menggunakan Womunity.

Perusahaan dapat menambahkan menu bantuan “*help*” untuk memudahkan nasabah yang mengalami kesulitan. Perlu dilakukan pengembangan sistem aplikasi dengan *autokredit* yang dapat memungkinkan untuk melakukan jual beli dan lelang barang agunan. Selain itu, aplikasi dikembangkan dengan memungkinkan Womunity dapat melakukan pemberitahuan kepada nasabah sebagai alarm untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran layaknya *inbox* yang dapat langsung di akses pada ponsel.

Berdasarkan skor total per item terendah untuk variabel kualitas sistem (SQ) lampiran 16 hal. 222 menunjukkan terbatasnya sistem aplikasi yang hanya dapat digunakan pada lingkup kegiatan perusahaan WOM Finance saja. Kecenderungan nasabah terhadap kualitas sistem menunjukkan “sedang”. Perusahaan dapat menambahkan lebih banyak fitur-fitur dan fasilitas pada konten yang bermanfaat bagi nasabah serta memberikan akses transaksi yang lebih luas dalam aplikasi, tidak hanya untuk melihat informasi cicilan dan simulasi kredit saja akan tetapi dapat digunakan untuk melakukan pembayaran *online* lainnya seperti pembayaran tagihan listrik, pulsa dan terdapat *link* transaksi pada perusahaan lain.

Perusahaan yang sudah mengadopsi sistem aplikasi layanan bagi nasabah disarankan untuk meningkatkan keandalan sistem aplikasi. Upaya yang dapat ditempuh untuk meningkatkan mutu dan keandalan sistem pelayanan melalui aplikasi antara lain berusaha menyediakan layanan yang prima walaupun di dalam aplikasi dan memastikan pengguna aplikasi tidak merasa kesulitan menggunakan sistem, serta mengkondisikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Perusahaan dapat melakukan uji ketahanan sistem pada tiap-tiap periode tertentu dan selalu melakukan perbaharuan untuk menghindari kerusakan dan kesalahan sistem informasi.

Berdasarkan skor total per item terendah untuk variabel CSE lampiran 16 hal. 221 menunjukkan capabilitas nasabah yang rendah atas

penggunaan Womunity. Nasabah hanya dapat bertransaksi dengan Womunity apabila ada seseorang yang membantu untuk memulai prosedur transaksi. Tidak semua nasabah yang pemula menggunakan Womunity dapat secara langsung menggunakannya. Kecenderungan nasabah terkait dengan variabel CSE menunjukkan kategori “sedang”. Aplikasi layanan Womunity diharapkan mampu memberi kelancaran operasi. WOM Finance perlu melakukan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah terkait dengan penggunaan serta prosedur Womunity.

Untuk meningkatkan kesediaan nasabah menggunakan sistem aplikasi layanan Womunity, perusahaan dapat memberikan pembagian hadiah dalam bentuk penukaran poin transaksi untuk setiap nasabah yang bertransaksi melalui aplikasi. Dapat pula perusahaan menetapkan kebijakan tertentu pada prosedur transaksi tertentu yang harus dilakukan khusus menggunakan aplikasi, hal ini bertujuan untuk penggunaan sistem aplikasi lebih intensif dan tepat sasaran serta mampu menerapkan sistem yang dapat berkelanjutan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia Rosarindry Poetri. (2010). Adopsi *E-Commerce* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Bagi UKM (Studi Kasus pada UKM Kota Solo Tahun 2010). Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sebelas Maret.
- Compeau, Deborah R & CA. Higgins (1995). Computer Self Efficacy: Development of Measure and Initial Test, *MIS Quartely*, Vol.19, No.12.
- Darmawan, Deni & Kunkun Nur Fauzi. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Davis, F. D. (1989). “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*”. *MIS Quarterly*. Vol.13, No.3, pp.319-339.
- Davis, Bagozzi Richard P. dan Warshaw Paul R. (1989). “*User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model.*” *Management Science*. August 1989.
- Delone, W. H., & E. R. McLean. (1992). “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variabel”. *Information System Research*, hal 3.
- Delone, W. H. & E. R. McLean. (2003). “The Deloan and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Updete”. *MIS*, Vol. 19 No.4 hal 9-30.
- Diana Rahmawati, Mahendra A.N., Dhyah S. & Mimin N.A. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE UNY. Sumber: journal.uny.ac.id. *Laporan Penelitian*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Diwananda Wiratama. (2013). Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Kebermanfaatan, dan Computer Self-Efficacy Terhadap Penggunaan Internet oleh Mahasiswa Sebagai Salah Satu Sumber Pustaka. *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Efraim Turban, R. Kelly Rainer, Jr. Richard E. Potter. (2006). Introduction to Information Technology. Ed 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Eko Indrajit, Richardus. (2011). Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Femilia Zahra. (2009). Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual dan Norma Subyektif Terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Internet sebagai Sumber Pustaka. Simposium Nasional Akuntansi 12 Palembang. 3-9 November 2009.
- Frimario Firmawan M. (2009) “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*) Studi Empiris pada Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Akuntansi & Auditing. Volume 5/No. 2/MEI 2009: 164-180.
- Fakhri, Husein Muhammad & Amir Wibowo. (2006). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Humdiana & Evi Indrayani. (2006). Sistem Informasi Manajemen (Observasi Mengoptimalkan Informasi dalam Bisnis). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Imam Ghozali. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Internet World State. (2015) Usage and Population Statistics “Asia Top 10 Internet Countries June 30, 2015”. Diambil dari <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm>, pada tanggal 16 Oktober 2015.

- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Program Doctoral-Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta. *Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak* 2008.
- Jogiyanto, P. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Jogiyanto, P. (2008). Sistem Informasi Keperilakuan. rev. ed. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Jogiyanto, P. (2009). Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Lili Adiwibowo, Ratih Hurriyati, dan Maya Sari, (2007). “Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN (Studi Penerapan Teknologi Informasi pada FPEB – Universitas Pendidikan Indonesia)”. Artikel_Penelitian_TAM.pdf. Diakses pada 3 November 2015. www.file.upi.edu
- Lisa Noor Ardhiani. (2015). “Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan *Quipperschool.com* dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) di SMA Negeri 7 Yogyakarta”. *Skripsi*. Prodi Pendidikan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Luh Putu Rara A. R. (2013). “Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking di Kota Denpasar”. *Tesis*. Program Magister. Universitas Udayana Denpasar: Bali. www.pps.unud.ac.id
- Neila Ramadhani. (2008). “Pembentukan dan Perubahan Sikap”. *Artikel tugas independen pada matakuliah Teori-Teori Sikap*. Program pendidikan Doktor Psikologi UGM.
- Noegroho Boedijoewono. 2012. Pengantar Statistika, Ekonomi dan Bisnis Jilid 1 (Deskriptif). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Nunik Yuli Winayu. (2013). “Pengaruh Kepercayaan, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce Forum Jual Beli Kaskus”, (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pikkarainen, et al. (2004). “Consumer Acceptance of Online Banking: an Extension of the Technology Acceptance Model”. *Internet Research Volume 14* – Number 3 pp. 224-235.
- Priyatno Duwi.(2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ratih Wijayanti. (2009). “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris terhadap Nasabah Bank di Depok). Artikel Jurnal. Jurusan Akuntansi-Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Diakses pada 27 Oktober 2015.
- Reipitasari. (2013). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, dan Computer Self-Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sakharosa Citra D. F. dan Lutfi Harris, M.Ak., Ak. (2013). “Pengaruh Faktor Individu, Organisasi, dan Sistem Terhadap Penerimaan E-Banking”. Artikel Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Diakses pada 08 Oktober 2015. www.jimfeb.ub.ac.id
- Sali Alas M. (2014). “Pengukuran Penerimaan Sistem Informasi Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan” (Studi Kasus:Fakultas Teknik Unpas). Program Studi Teknik Informatika. Universitas Pasundan Bandung. *Jurnal: Konferensi Nasional Sistem Informasi 2014*, STMIK Diponegoro Makasar 28 Februari – 1 Maret 2014.

- Saomi Rizqiyanto. (2010). "Analisis Technology Acceptance Model pada Pengguna Electronic Banking di Lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum Syarif Hidayatullah Jakarta". *Skripsi*. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Shelley E. Taylor, Letitia Anne Peplau and David O. Sears. (1997). "Social Pshychology". Ninth Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Shinta Eka Kartika. (2009). "Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCONS dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Di Kota Semarang". *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Siswoyo H. dan Parwoto. (2012). *Structural Equation Modeling* untuk Penelitian Manajemen dengan Menggunakan AMOS 18.0. Bekasi: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Sugiyono, (2010). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Aji. (2007). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Salemba Infotek.
- Sutarman. (2009). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vankatesh, V. & Bala, H. (2008). "*Technology Acceptance Model 3 and Research Agenda on Interventions*". *Decision Science*, Vol. 39. No. 2. Hal 273-315.
- Vankatesh, V. Morris et al. (2003). *User Accaptance of Information Technology: Toward a Unified View* . MIS Quartely. Vol. 27. No.3: hal 425-478.
- Yogesh Malhotra dan Dennis F. Galleta. (1999). "*Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation*". *Proceeding of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*. www.kmnetwork.com

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Surat Ijin Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor : 79/UN34.18/LT/2015 25 Januari 2016
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.

HRD "WOM FINANCE" Solo
Ruko Beteng Block C, No. 1-2
Jl. Kyai Gede. Kel. Kedung Lumbu – Kec. Pasar Kliwon
Surakarta

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Akuntansi angkatan tahun 2014 bermaksud mencari data untuk Tugas Akhir Skripsi, adapun mahasiswa tersebut adalah:

Nama : Dwi Ariyani Muslimah
NIM : 14812147016
Jurusan/Prodi : Pendidikan Akuntansi / Akuntansi
Judul : Pengaruh *Computer Self Efficacy*, *Subjective Norm*, dan *System Quality* terhadap Penerimaan WOMUNITY oleh Nasabah WOM Finance

untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bpk/Ibu berkenan memberi ijin dan bantuan seperlunya.

Atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Prof. Sukirno, M.Si., Ph.D.
NIP. 19690414 199403 1 002

LAMPIRAN 2

Surat Keterangan Penelitian di WOM Finance

PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk.
Mega Glodok Kemayoran Office Tower B Lt. 2
Jl. Angkasa Kav. B-6, Kota Baru Bandar Kemayoran
Jakarta Pusat 10610 – Indonesia
Ph. +62 21 - 29371345 (Hunting) Fx. +62 21 – 6570 1524



SURAT KETERANGAN NO:001/WOM/SOLO/III/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Raharja
Jabatan : Branch Operations Head

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DWI ARIYANI MUSLIMAH
NIM : 14812147016
Program Studi : Akuntansi S1
Jurusan : Pendidikan Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Institusi : Universitas Negeri Yogyakarta

Benar-benar telah mengadakan penelitian di WOM FINANCE – Surakarta pada bulan Februari 2016, sebagai persyaratan dalam penulisan skripsi dengan judul sebagai berikut:

**“PENGARUH *COMPUTER SELF EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM* DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE”.**

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Surakarta
Pada tanggal : 19 Maret 2016

Hormat Kami

(Teguh Raharja)
Branch Operations Head

LAMPIRAN 3

Kartu Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

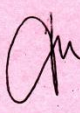



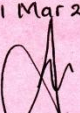
Alamat : Kampus Karangmalang Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 554902 (0274) 586168 Psw 815
Website <http://www.fe.uny.ac.id>

KARTU MONITORING
BIMBINGAN TUGAS AKHIR

No. Pendaftaran : 99 Tanggal : 27 JAN 2016
Nama Mahasiswa : DWI ARIYANI MUSLIMAH
NIM : 14812147016 Prodi : AKUNTANSI (PKS)
Dosen Pembimbing : Mimin Nur Aisyah, M.Sc. AK NIP. 19820514 200501 2 601
Judul Tugas Akhir : PENGARUH COMPUTER SELF-EFFICACY, SUBJECTIVE NORM DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY OLEH
NASABAH WOM FINANCE

Proses Pembimbingan :

No	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Tanggal/ Paraf
1	BAB I	Pembetulan konsep judul pada variabel Self-Efficacy menjadi Computer Self-Efficacy. Menjelaskan konsep dasar hubungan antar variabel masing-masing secara komprehensif. Jelaskan kondisi masing-masing variabel pada WOM. Identifikasi masalah harus ada di latar belakang. Paragraf kurang sistematis. Pembatasan Masalah diingkas.	10 Nov 2015
2	BAB I	Penulisan bahasa asing pada judul "italic". Mem-perhatikan kata benda dalam bahasa Inggris, su-sunannya jangan terbalik. Paragraf dibuat lebih mengalir. Susunan alurnya diperjelas. Penjelasan diurutkan konsep umum ke konsep khusus. Tidak dibolak balik sehingga bingung. Identifikasi masalah terlalu banyak. Biasanya 4-6.	26 Nov 2015
3	BAB I	Pemahaman konsep penerimaan dalam TAM. Subyek, Predikat, Objek, Keterangan diperhati-kan harus jelas. Menghindari kutipan langsung dalam bahasa asing. Pengutipan disertakan tahun. Kutipan merujuk jurnal langsung. Memperbaiki sistematika alur berfikir sehingga tulisan mengalir.	11 Des 2015
4	BAB I & BAB II	Memperbaiki susunan kata dalam kalimat. Mengu-bah kalimat menjadi lebih efektif. Memperbaiki Manfaat penelitian, pada pengguna-an kalimat yang setara, dimajemukkan. Membuat kutipan dan penulisan referensi yang benar. Menulis dengan sistematis. Penelitian yang Relevan menggunakan yang setara.	30 Des 2015
5	BAB I & BAB II	Memperbaiki kalimat pada latar belakang. Meng-hilangkan beberapa kata yang tidak perlu. Tidak perlu menggunakan kutipan langsung dalam bahasa asing. Jika menggunakannya ditranslate bahasa Indonesia. Perbaiki kesalahan tulis. Menghilangkan kata yang tidak perlu. Menyederhanakan kalimat.	15 Jan 2016

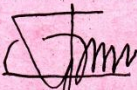
No	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Tanggal/ Paraf
6	BAB II & BAB III Kuesioner Penelitian	Memperbaiki kerangka berpikir penelitian, merubah paradigma penelitian, merubah hipotesis menjadi 9 hipotesis dengan 6 variabel. Definisi operasional variabel ditulis pengaturannya saja, tanpa menjelaskan dengan detail. Mengubah susunan urutan variabel dalam angket. Memperbaiki kalimat pertanyaan instrumen.	18 Jan 2016 
7	BAB II & BAB III Kuesioner Penelitian	Memperbaiki salah tulis beberapa kata. Menyusun kalimat pada kerangka berpikir penelitian. Lebih menjelaskan desain penelitian, apa yang akan dilakukan, siapa responden, bagaimana mendistribusikan angket. Menjelaskan kriteria responden. Penentuan jumlah sampel dijelaskan pada poin instrumen. Teknik analisis data lebih diperjelas.	19 Jan 2016 
8	BAB II & BAB III Kuesioner Penelitian	Kerangka berpikir penelitian, memperbaiki kalimat menunjukkan pengaruh antar variabel. Mengubah kalimat. Menyocokkan pernyataan negatif atau positif pada kisi-kisi instrumen dengan pertanyaan kuesioner. Memperbaiki pernyataan negatif pada pertanyaan dalam kuesioner, evaluasi kuesioner penelitian.	20 Jan 2016 
9	BAB III, BAB IV & BAB V	Hipotesis ditolak harus diberikan alasan kemungkinan atau dugaan mengapa terjadi seperti itu. Analisis deskriptif menggunakan rumus Sturges. Cek skor tertinggi dan terendah untuk masing-masing variabel ada pada item pertanyaan yang mana. Saran berdasarkan hasil penelitian dan harus operasional, tidak bersifat normatif.	26 Feb 2016 11 Mar 2016 
10	BAB IV & BAB V Abstrak & Abstract	Hipotesis berhubungan positif, negatif dan tidak berhubungan itu berbeda. Bab 5 Berisi kesimpulan dan saran saja. Menghilangkan implikasi. Abstrak par. 1 tujuan, par. 2 metode, par. 3 hasil penelitian. Pembetulan abstrak translate bahasa Inggris, perbedaan noun, adj, adv, serta penggunaannya.	23 Mar 2016 31 Mar 2016 

Menyetujui Untuk Diujikan pada Tanggal : ..1. APRIL 2016

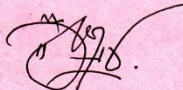
Pembimbing

(Mimin Nur Aisyah, M.Sc., Ak.)

Mengetahui
Kajur/ Koord. Prodi


Abdullah Tama, M.Si., Ak.
NIP. 19630624 199001 1 001

Mahasiswa


DWI ARIYANI MUSLIMAH
NIM. 14812147016

LAMPIRAN 4
KUESIONER PENELITIAN

**“PENGARUH *COMPUTERSELF EFFICACY*, *SUBJECTIVE NORM*, DAN
SYSTEM QUALITY TERHADAP PENERIMAAN WOMUNITY
OLEH NASABAH WOM FINANCE”**

Yang saya hormati Responden di tempat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi untuk menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, saya mahasiswi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY):

NAMA : DWI ARIYANI MUSLIMAH

NIM : 14812147016

Prodi/Jurusan : Akuntansi-S1/ Pendidikan Akuntansi.

Memohon kesediaan Responden sebagai nasabah WOM Finance untuk mengisi daftar pertanyaan berdasarkan pengalaman dan kenyataan dalam penerimaan suatu sistem aplikasi layanan “Womunity”. Jawaban yang diberikan tidak memuat hasil benar atau salah, akan tetapi jawaban yang Responden berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Sesuai dengan etika dan profesionalitas, peneliti akan menyembunyikan identitas Responden dan peneliti pastikan untuk menjamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i selaku Responden dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Surakarta, 1 Februari 2016



DWI ARIYANI MUSLIMAH

NIM. 14812147016

KETERANGAN RESPONDEN:

Berilah tanda *checklist* (☒) pada pilihan yang tersedia.

Nama :(Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ < 20 th ☐ 20-30 th ☐ 31-40 th. ☐ 41-50 th ☐ >50 th

Pendidikan Terakhir : ☐ SMP ☐ SMA/SMK ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS ☐ Karyawan Swasta
☐ Wirausaha ☐ Lain-lain, sebutkan

Petunjuk Pengisian:

1. Kuisisioner/daftar pertanyaan ini hanya sebagai media penelitian dalam rangka menyelesaikan studi.
2. Jawablah daftar pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Berilah tanda *checklist* (☒) untuk pendapat paling sesuai yang dikehendaki Bapak/Ibu/Saudara/i.
4. Setiap pertanyaan hanya satu jawaban yang dibutuhkan. Jawaban untuk setiap item instrumen (Pilih salah satu):
 SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju
5. Mohon diperhatikan, jangan sampai ada pertanyaan yang terlewatkan. Apabila satu item saja pertanyaan yang tidak diisi maka kuisisioner keseluruhan tidak dapat digunakan.

Daftar Pertanyaan:**A. Keyakinan kemampuan komputasi (*Computer Self-Efficacy*)**

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya bisa bertransaksi melalui Womunity walaupun tidak ada orang lain di sekitar yang memberitahu saya bagaimana cara menggunakannya.				
2.	Saya hanya bisa bertransaksi melalui Womunity jika ada orang yang membantu saya untuk memulai prosedur transaksinya.				
3.	Saya tidak akan meminta bantuan seseorang apabila saya menemui kesulitan ketika bertransaksi melalui Womunity.				
4.	Saya tidak membutuhkan panduan manual ketika bertransaksi melalui Womunity.				
5.	Saya tidak membutuhkan menu bantuan <i>online</i> ketika bertransaksi melalui Womunity.				
6.	Saya bisa bertransaksi melalui Womunity walaupun saya belum pernah menggunakan sistem aplikasi layanan tersebut.				
7.	Saya bisa bertransaksi melalui Womunity jika saya diberikan cukup waktu untuk menyelesaikan berbagai prosedur dari transaksi-transaksi yang ingin saya lakukan.				
8.	Saya bisa menggunakan Womunity jika sebelumnya saya pernah menggunakannya.				
9.	Saya akan menggunakan Womunity untuk transaksi saya dibandingkan dengan aplikasi lainnya.				

B. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya aplikasi Womunity mudah dimengerti.				
2.	Mempelajari aplikasi Womunity mudah bagi saya.				
3.	Menurut saya mudah untuk memiliki kemampuan dalam menggunakan Womunity.				
4.	Menurut saya Womunity mudah dioperasikan/digunakan.				
5.	Saya mengalami kesulitan dalam menggunakan Womunity.				

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
6.	Saya dapat menggunakan Womunity tanpa bantuan orang lain.				
7.	Saya merasa membutuhkan banyak usaha untuk dapat menggunakan Womunity.				
8.	Menurut saya lebih baik jika menggunakan Womunity tanpa bantuan orang lain.				
9.	Saya langsung dapat menggunakan Womunity dengan baik saat pertama kali mencobanya.				
10.	Transaksi saya dapat terselesaikan dengan baik menggunakan aplikasi Womunity.				
11.	Menurut saya sulit jika melakukan transaksi menggunakan aplikasi Womunity.				
12.	Menggunakan Womunity membuat kegiatan transaksi menjadi lebih mudah sesuai dengan keinginan saya.				

C. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Kinerja saya meningkat dengan adanya sistem aplikasi Womunity.				
2.	Womunity akan membuat saya lebih baik dari hari ke hari dalam bertransaksi.				
3.	Penggunaan Womunity mampu meningkatkan keuntungan bonus transaksi saya.				
4.	Penggunaan Womunity mampu meningkatkan produktivitas saya.				
5.	Womunity membuat waktu saya terbuang percuma dalam kegiatan transaksi.				
6.	Penggunaan Womunity dapat meningkatkan kualitas hasil dari transaksi yang saya kerjakan.				
7.	Dengan menggunakan Womunity saya mampu menyelesaikan transaksi dengan lebih efektif.				
8.	Penggunaan Womunity mampu meningkatkan efektivitas kinerja.				

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
9.	Womunity memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat.				
10.	Womunity mempermudah saya dalam memperoleh informasi.				
11.	Penggunaan sistem Womunity menguntungkan bagi saya.				
12.	Secara keseluruhan penggunaan Womunity bermanfaat bagi kegiatan transaksi saya.				

D. Minat Menggunakan Sistem (*Intention to System Use*)

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya berminat untuk menggunakan Womunity.				
2.	Saya berminat untuk mengakses Womunity.				
3.	Saya berminat menggunakan Womunity untuk menyelesaikan aktivitas transaksi.				
4.	Saya menggunakan Womunity untuk menyelesaikan pembayaran/transaksi.				
5.	Saya berkeinginan untuk selalu mencoba menggunakan Womunity sesering mungkin.				
6.	Saya lebih sering mencoba menggunakan Womunity daripada bertransaksi secara langsung.				
7.	Di masa depan saya akan menggunakan Womunity untuk hal bermanfaat.				
8.	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan Womunity di masa yang akan datang.				
9.	Di masa depan saya akan memilih untuk menggunakan Womunity dari pada aplikasi lainnya.				

E. Norma Subyektif (*Subjective Norm*)

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Pendapat pribadi saya terhadap penggunaan Womunity berbeda dari yang saya ketahui secara umum.				
2.	Saya merasa dihargai untuk menggunakan Womunity melalui beberapa keuntungan yang didapat, karena tidak perlu usaha ekstra untuk menggunakannya.				
3.	Dalam rangka mendapatkan hadiah/imbalan (promo) dalam transaksi, maka saya perlu menggunakan Womunity.				
4.	Saya menggunakan Womunity secara langsung untuk mendapatkan hadiah/imbalan (promo).				
5.	Saya bangga menggunakan Womunity dalam bertransaksi.				
6.	Saya memiliki rasa kepemilikan pribadi pada penggunaan Womunity untuk aktivitas transaksi.				
7.	Saya menyadari bahwa pengguna Womunity sangat banyak dan mereka menggunakannya dalam bertransaksi.				
8.	Saya merasa bahwa penggunaan Womunity itu penting bagi saya untuk aktivitas transaksi.				
9.	Alasan saya lebih memilih menggunakan Womunity karena perusahaan menerapkan sistem layanan tersebut sesuai dengan nilai-nilainya.				
10.	Saya suka menggunakan Womunity karena adanya kesamaan nilai-nilai pribadi dan nilai-nilai perusahaan yang menjadi pokok penggunaan Womunity.				

F. Kualitas Sistem (*System Quality*)

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Sistem aplikasi Womunity yang saya gunakan mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data secara signifikan.				
2.	Aplikasi Womunity dapat digunakan dalam lingkungan perusahaan perbankan lain tanpa banyak dimodifikasi lagi.				
3.	Aplikasi Womunity mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya.				

No.	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
4.	Meskipun pengguna aplikasi Womunity lama tidak menggunakannya, namun akan mudah untuk menggunakan sistem itu lagi.				
5.	Kesalahan yang terjadi mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam aplikasi Womunity.				
6.	Setiap menu dalam aplikasi Womunity memuat informasi yang cukup untuk membantu saya memahami fungsi setiap bagian.				
7.	Aplikasi Womunity memiliki sistem keamanan sehingga pemakai yang tidak berhak tidak dapat mengakses data yang terdapat di dalamnya.				
8.	Aplikasi Womunity memiliki fasilitas untuk mengoreksi data (fungsi <i>help</i>).				

Mohon untuk meneliti kembali jawaban yang telah diisikan dan pastikan tidak ada jawaban yang terlewat/dikosongi.

TERIMA KASIH ATAS PERHATIANNYA ☺

LAMPIRAN 5

DATA RESPONDEN DAN TABULASI SKOR

a. DATA RESPONDEN PENELITIAN				
RESPONDEN	Jenis	Umur (Th)	Pendidikan	Pekerjaan
	Kelamin		Terakhir	
1	L	<20	SMA/SMK	Karyawan Swasta
2	P	31-40	S1	PNS
3	P	41-50	S1	Wirausaha
4	P	31-40	D3	Karyawan Swasta
5	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
6	P	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
7	P	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
8	L	>50	SMP	Wirausaha
9	L	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
10	P	31-40	D3	Lain-lain
11	L	31-40	D3	PNS
12	L	31-40	SMA/SMK	Mahasiswa
13	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
14	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
15	P	21-30	D3	Karyawan Swasta

RESPONDEN	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
16	P	21-30	D3	Mahasiswa
17	L	21-30	SMP	Karyawan Swasta
18	L	41-50	SMA/SMK	Wirausaha
19	L	41-50	SMA/SMK	Wirausaha
20	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
21	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
22	P	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
23	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
24	L	31-40	S1	Karyawan Swasta
25	P	31-40	D3	Karyawan Swasta
26	P	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
27	P	31-40	D3	Wirausaha
28	P	41-50	SMA/SMK	Wirausaha
29	L	>50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
30	P	41-50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
31	P	31-40	D3	Karyawan Swasta
32	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
33	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
34	P	31-40	S1	PNS
35	L	41-50	SMA/SMK	Wirausaha
36	P	31-40	S1	Wirausaha
37	P	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
38	L	41-50	SMA/SMK	Wirausaha
39	L	41-50	SMA/SMK	PNS
40	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
41	P	21-30	S1	PNS
42	L	31-40	S1	Karyawan Swasta
43	P	21-30	SMA/SMK	Wirausaha
44	L	41-50	SMA/SMK	Lain-lain
45	L	41-50	S1	PNS
46	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
47	P	41-50	SMP	Karyawan Swasta
48	L	31-40	SMA/SMK	Lain-lain
49	P	21-30	SMA/SMK	Wirausaha
50	P	31-40	D3	Lain-lain
51	P	31-40	S1	Lain-lain
52	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
53	L	41-50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
54	L	41-50	S1	PNS
55	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
56	P	31-40	S1	Lain-lain
57	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa

RESPONDEN	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
58	L	41-50	SMA/SMK	Lain-lain
59	P	41-50	SMP	Lain-lain
60	P	41-50	SMP	Lain-lain
61	L	31-40	D3	Lain-lain
62	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
63	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
64	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
65	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
66	P	31-40	D3	PNS
67	P	41-50	SMA/SMK	Lain-lain
68	P	31-40	SMA/SMK	Lain-lain
69	P	41-50	SMP	Lain-lain
70	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
71	P	41-50	D3	PNS
72	L	31-40	D3	Lain-lain
73	P	41-50	SMP	Karyawan Swasta
74	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
75	P	21-30	SMA/SMK	Lain-lain
76	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
77	P	21-30	SMA/SMK	Lain-lain
78	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
79	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
80	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
81	P	41-50	SMP	Lain-lain
82	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
83	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
84	P	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
85	L	31-40	SMP	Lain-lain
86	L	31-40	SMP	Karyawan Swasta
87	L	31-40	SMP	Karyawan Swasta
88	P	21-30	SMP	Karyawan Swasta
89	L	21-30	SMP	Wirausaha
90	L	41-50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
91	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
92	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
93	L	21-30	SMP	Mahasiswa
94	L	41-50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
95	L	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
96	L	21-30	SMP	Mahasiswa
97	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
98	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
99	P	41-50	S1	Karyawan Swasta

RESPONDEN	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
100	L	21-30	SMA/SMK	Wirausaha
101	P	31-40	S1	Karyawan Swasta
102	L	31-40	D3	Wirausaha
103	P	41-50	SMA/SMK	Karyawan Swasta
104	P	41-50	S1	Karyawan Swasta
105	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
106	L	31-40	D3	Wirausaha
107	P	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
108	L	31-40	S1	Karyawan Swasta
109	P	31-40	D3	Wirausaha
110	L	31-40	D3	Karyawan Swasta
111	L	31-40	S1	Karyawan Swasta
112	P	31-40	D3	PNS
113	L	41-50	S1	Karyawan Swasta
114	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
115	L	31-40	D3	Karyawan Swasta
116	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
117	L	21-30	D3	Karyawan Swasta
118	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
119	L	21-30	SMA/SMK	Karyawan Swasta
120	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
121	L	21-30	S1	Karyawan Swasta
122	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
123	L	21-30	D3	Karyawan Swasta
124	L	31-40	S1	Karyawan Swasta
125	L	31-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta
126	L	41-50	S1	PNS
127	P	41-50	S1	PNS
128	P	31-40	SMA/SMK	Wirausaha
129	P	31-40	D3	PNS
130	P	41-50	D3	PNS
131	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
132	P	21-30	D3	Lain-lain
133	P	41-50	S1	PNS
134	P	31-40	D3	PNS
135	L	31-40	D3	Wirausaha
136	P	41-50	S1	Karyawan Swasta
137	P	41-50	D3	PNS
138	P	31-40	D3	Lain-lain
139	L	41-50	D3	PNS
140	L	41-50	S1	Karyawan Swasta
141	P	21-30	D3	Lain-lain

RESPONDEN	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
142	L	21-30	SMA/SMK	Mahasiswa
143	P	31-40	S1	PNS
144	P	41-50	S1	Karyawan Swasta

b. TABULASI SKOR ITEM VARIABEL COMPUTER SELF-EFFICACY

Responden	CSE									Skor Total	Rata-rata X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	2	3	2	2	2	3	3	2	4	23	2,56
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	2,89
3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	2,67
4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	26	2,89
5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
6	3	2	3	3	3	2	2	3	2	23	2,56
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11
8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
10	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
11	3	2	4	4	4	3	3	2	3	28	3,11
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2,89
13	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
14	3	2	4	4	4	3	3	3	4	30	3,33
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
16	3	4	4	3	3	3	2	3	3	28	3,11
17	3	2	3	4	4	4	3	3	2	28	3,11
18	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
19	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
20	3	1	4	3	3	3	3	1	3	24	2,67
21	4	1	4	4	4	4	3	2	3	29	3,22
22	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	2,78
23	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
24	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
26	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
27	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
28	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
29	4	1	4	3	2	3	3	2	3	25	2,78
30	3	2	3	3	3	3	4	1	3	25	2,78
31	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
32	4	3	2	3	3	4	3	2	2	26	2,89
33	3	2	3	3	3	4	3	2	2	25	2,78
34	4	1	4	4	4	3	3	3	3	29	3,22
35	3	2	3	3	1	4	4	3	3	26	2,89

Responden	CSE									Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
37	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
38	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
39	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	2,67
40	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
42	3	1	4	4	4	4	4	1	4	29	3,22
43	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
44	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
45	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
46	3	1	4	4	4	4	3	3	3	29	3,22
47	2	2	2	2	2	3	3	3	2	21	2,33
48	4	2	4	4	4	3	4	1	3	29	3,22
49	4	1	4	4	4	4	3	1	4	29	3,22
50	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
51	4	2	4	3	4	4	4	1	4	30	3,33
52	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
53	3	3	3	3	2	3	3	1	4	25	2,78
54	4	3	3	4	4	4	4	1	4	31	3,44
55	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
56	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
57	3	1	3	3	3	3	4	2	4	26	2,89
58	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
59	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
60	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
61	4	2	4	4	4	3	4	1	3	29	3,22
62	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
63	2	2	3	2	3	3	3	2	3	23	2,56
64	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
65	4	2	4	3	3	3	3	2	3	27	3,00
66	4	2	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89
67	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
68	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
69	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
70	4	2	3	3	4	3	4	2	3	28	3,11
71	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
72	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
73	4	1	4	4	4	4	3	2	3	29	3,22
74	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
75	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24	2,67
76	4	2	4	3	4	4	4	2	3	30	3,33
77	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
78	4	2	3	2	3	3	2	2	3	24	2,67

Responden	CSE									Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
122	3	2	2	4	2	3	3	1	4	24	2,67
123	3	4	2	3	3	3	3	2	2	25	2,78
124	4	2	4	3	3	2	3	2	3	26	2,89
125	4	2	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89
126	3	1	4	4	4	4	4	1	4	29	3,22
127	3	2	3	4	3	3	4	2	3	27	3,00
128	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
129	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	2,78
130	4	1	3	3	3	3	3	1	4	25	2,78
131	3	2	3	4	4	4	3	2	3	28	3,11
132	3	1	3	3	3	3	3	2	3	24	2,67
133	4	1	3	3	3	3	3	1	4	25	2,78
134	3	2	3	3	3	3	3	1	4	25	2,78
135	4	1	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
136	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2,78
137	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
138	3	2	3	4	4	3	3	2	3	27	3,00
139	4	1	4	4	4	3	2	2	2	26	2,89
140	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33
141	3	2	4	3	1	4	4	1	3	25	2,78
142	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	2,78
143	4	2	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89
144	4	1	4	4	4	4	4	1	4	30	3,33

c. TABULASI SKOR ITEM VARIABEL SUBJECTIVE NORM

[illegible]

Responden	SN										Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	3,30
17	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	28	2,80
18	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	33	3,30
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
20	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	3,50
21	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	33	3,30
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
25	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	3,30
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	2,90
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
29	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	29	2,90
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
31	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	2,80
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33	3,30
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	3,40
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
41	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36	3,60
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
43	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	31	3,10
44	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	33	3,30
45	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	32	3,20
46	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	26	2,60
47	2	4	4	2	3	3	2	4	4	3	31	3,10
48	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3,20
49	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	3,40
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33	3,30
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
53	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	3,50
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3,80
55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33	3,30
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36	3,60

[illegible]

Responden	SN										Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
100	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	36	3,60
101	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	3,80
102	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3,80
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
105	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	3,20
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
108	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36	3,60
109	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	3,80
110	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	3,40
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
112	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	3,30
113	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	3,70
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	3,80
115	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3,20
116	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	35	3,50
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32	3,20
118	3	2	3	2	1	4	2	3	2	2	24	2,40
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
122	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	36	3,60
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	2,80
124	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30	3,00
125	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	2,90
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	3,80
127	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
128	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	32	3,20
129	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35	3,50
130	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	3,40
131	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	34	3,40
132	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	3,70
133	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35	3,50
134	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
135	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35	3,50
136	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36	3,60
137	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	3,40
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3,10
141	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	3,60

Responden	SN										Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
142	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3,50
143	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3,70
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00

d. TABULASI SKOR ITEM VARIABEL SYSTEM QUALITY

Responden	SQ								Skor Total	Rata-rata X3
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
4	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3,38
5	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
6	3	2	3	3	3	2	3	3	22	2,75
7	2	4	3	3	3	3	2	3	23	2,88
8	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
9	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
11	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
12	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
14	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
16	3	2	4	3	4	3	3	3	25	3,13
17	3	2	3	3	3	3	4	2	23	2,88
18	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
19	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
20	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3,38
21	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2,38
22	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
23	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
24	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3,63
25	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
26	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
27	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
28	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
29	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3,13
30	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
31	2	3	2	3	3	3	3	3	22	2,75
32	2	3	2	2	2	3	3	3	20	2,50
33	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
34	3	4	3	3	3	2	3	3	24	3,00

Responden	SQ								Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8		
35	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
36	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
37	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
38	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
39	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
40	3	3	3	2	3	2	3	2	21	2,63
41	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
42	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
43	3	2	3	3	2	3	3	2	21	2,63
44	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
45	3	2	3	3	4	4	4	3	26	3,25
46	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2,88
47	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
49	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
50	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
51	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
52	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
53	3	3	2	3	3	3	4	4	25	3,13
54	3	3	2	3	3	4	4	4	26	3,25
55	3	3	2	2	3	4	4	4	25	3,13
56	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
57	3	2	3	4	4	4	4	4	28	3,50
58	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
59	3	1	3	3	4	4	4	4	26	3,25
60	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
61	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
62	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
63	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
64	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3,75
65	3	2	4	4	4	3	4	4	28	3,50
66	3	1	3	4	4	3	4	3	25	3,13
67	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
68	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3,63
69	4	1	4	4	3	4	4	4	28	3,50
70	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3,63
71	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3,63
72	4	2	4	4	4	3	4	4	29	3,63
73	3	2	3	3	3	4	4	4	26	3,25
74	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
75	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
76	3	2	2	3	4	4	3	4	25	3,13

Responden	SQ								Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8		
77	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
78	3	2	4	3	4	3	4	3	26	3,25
79	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
80	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
81	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
82	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
83	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
84	3	2	3	4	3	4	3	3	25	3,13
85	3	1	4	4	4	4	4	4	28	3,50
86	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
87	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
88	4	2	4	4	3	4	4	3	28	3,50
89	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
90	3	3	3	3	4	4	3	2	25	3,13
91	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
92	3	3	3	2	3	4	4	4	26	3,25
93	3	1	4	3	4	3	4	3	25	3,13
94	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
95	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
96	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
97	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
98	4	1	3	3	3	3	3	4	24	3,00
99	3	2	3	3	3	3	3	4	24	3,00
100	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
101	4	1	4	3	3	3	3	3	24	3,00
102	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
103	4	1	3	3	4	3	4	4	26	3,25
104	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
105	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
106	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2,75
107	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
108	4	1	4	3	4	4	3	3	26	3,25
109	4	2	3	4	3	4	3	4	27	3,38
110	4	2	4	4	4	4	4	3	29	3,63
111	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
112	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
113	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3,38
114	3	2	3	4	3	4	3	3	25	3,13
115	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
116	3	2	3	3	3	3	4	4	25	3,13
117	4	1	3	3	3	3	3	3	23	2,88
118	4	2	2	3	2	3	2	2	20	2,50

Responden	SQ								Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8		
119	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
120	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
121	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
122	3	2	3	3	3	3	4	3	24	3,00
123	3	2	3	3	2	3	3	3	22	2,75
124	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2,63
125	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
126	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3,13
127	3	3	2	3	4	4	4	4	27	3,38
128	3	2	3	3	4	4	4	3	26	3,25
129	3	2	3	4	4	4	3	3	26	3,25
130	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
131	2	3	3	3	3	4	4	4	26	3,25
132	4	1	4	4	4	4	4	3	28	3,50
133	4	1	4	4	4	4	4	4	29	3,63
134	4	1	3	3	3	3	3	4	24	3,00
135	3	2	3	4	4	4	4	3	27	3,38
136	3	4	3	3	2	3	3	3	24	3,00
137	4	2	4	3	4	3	4	3	27	3,38
138	3	3	3	3	4	4	3	2	25	3,13
139	3	4	3	3	2	3	3	3	24	3,00
140	3	4	2	3	3	3	3	3	24	3,00
141	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3,25
142	4	2	4	4	4	2	3	3	26	3,25
143	4	1	4	4	4	4	4	3	28	3,50
144	3	3	2	3	3	3	4	4	25	3,13

e. TABULASI SKOR ITEM VARIABEL PERCEIVED EASE OF USE

Responden	PEOU												Skor Total	Rata-rata Y1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	3	3	3	4	1	4	2	3	3	3	2	3	34	2,83
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	2,92
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	37	3,08
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
6	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	36	3,00
7	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	39	3,25
8	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
9	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
10	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
11	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	34	2,83

Responden	PEOU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
12	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	37	3,08
13	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	35	2,92
14	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	4	34	2,83
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42	3,50
17	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	33	2,75
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	32	2,67
19	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
20	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
21	2	2	3	3	2	4	1	4	3	3	2	3	32	2,67
22	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	34	2,83
24	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
25	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
26	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
28	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	34	2,83
30	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
31	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	31	2,58
32	2	3	2	3	2	4	1	3	3	3	2	3	31	2,58
33	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	32	2,67
34	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
35	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	33	2,75
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	34	2,83
37	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
38	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
39	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
40	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	1	4	34	2,83
41	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
42	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
43	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
44	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
45	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	32	2,67
46	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	35	2,92
47	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	2,83
48	3	3	3	4	1	4	1	4	4	4	1	4	36	3,00
49	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	2	3	41	3,42
50	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	36	3,00
51	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
52	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
53	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00

Responden	PEOU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
54	3	3	3	4	1	3	2	4	4	3	2	4	36	3,00
55	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
56	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
57	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
58	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
59	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
60	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
61	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	1	4	40	3,33
62	3	3	3	4	1	3	2	3	4	4	2	3	35	2,92
63	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
64	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	37	3,08
65	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	39	3,25
66	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
67	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
68	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	1	4	37	3,08
69	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
70	3	3	4	3	1	3	1	3	4	3	1	3	32	2,67
71	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	42	3,50
72	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	33	2,75
73	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	4	31	2,58
74	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	1	4	32	2,67
75	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	32	2,67
76	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
77	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
78	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	33	2,75
79	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
80	3	2	3	3	1	2	1	3	4	3	1	3	29	2,42
81	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
82	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	38	3,17
83	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3	34	2,83
84	3	3	3	4	1	3	1	4	3	4	1	4	34	2,83
85	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
86	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
87	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
88	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
89	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
90	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
91	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	1	4	33	2,75
92	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	1	3	40	3,33
93	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	40	3,33
94	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
95	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	1	4	38	3,17

Responden	PEOU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
96	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
97	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
98	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	1	4	36	3,00
99	3	3	3	4	1	4	1	4	3	3	2	3	34	2,83
100	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	38	3,17
101	3	3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	33	2,75
102	3	3	3	4	1	4	1	4	4	4	1	4	36	3,00
103	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	32	2,67
104	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
105	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
106	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	4	33	2,75
107	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
108	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	36	3,00
109	3	3	3	3	2	4	1	4	4	4	1	4	36	3,00
110	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
111	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	1	4	39	3,25
112	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	1	4	39	3,25
113	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	4	39	3,25
114	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
115	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
116	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
117	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	38	3,17
118	2	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	29	2,42
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	2,92
120	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
121	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
122	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	36	3,00
123	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	35	2,92
124	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	42	3,50
125	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	2,92
126	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	34	2,83
127	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
128	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25
129	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	2	4	34	2,83
130	4	4	4	3	2	3	1	4	3	3	2	3	36	3,00
131	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
132	3	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	38	3,17
133	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	34	2,83
134	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	2,92
136	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33	2,75
137	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	3	37	3,08

Responden	PEOU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
138	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	1	4	35	2,92
139	3	3	3	4	2	3	1	4	3	3	1	3	33	2,75
140	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	36	3,00
141	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	40	3,33
142	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	1	3	32	2,67
143	3	3	3	4	1	4	1	4	4	3	2	3	35	2,92
144	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	39	3,25

Responden	PU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
32	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2	3	30	2,50
33	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	36	3,00
34	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	34	2,83
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	37	3,08
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42	3,50
40	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
41	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	39	3,25
42	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
43	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
44	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	44	3,67
45	3	2	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	36	3,00
46	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
47	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41	3,42
49	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
50	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	38	3,17
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
52	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
53	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
54	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	41	3,42
55	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
56	3	3	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3	37	3,08
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3,33
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
59	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2,67
60	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3,33
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	42	3,50
63	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
64	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
65	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
66	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
67	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
68	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	44	3,67
69	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
70	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	39	3,25
71	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	42	3,50
72	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	44	3,67

Responden	PU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
74	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	39	3,25
75	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
76	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
78	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	37	3,08
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
80	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
81	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
82	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34	2,83
83	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	44	3,67
84	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
85	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	40	3,33
86	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
87	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	33	2,75
88	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
89	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
90	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
91	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	41	3,42
92	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
93	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	41	3,42
94	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
95	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
96	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
97	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
98	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
99	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
100	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
101	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
102	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	38	3,17
103	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	41	3,42
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
105	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	39	3,25
106	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	36	3,00
107	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	40	3,33
108	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	38	3,17
109	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	38	3,17
110	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
111	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
112	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	41	3,42
113	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
114	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17

Responden	PU												Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
115	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	36	3,00
116	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
117	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43	3,58
118	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	37	3,08
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
120	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
121	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
122	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	40	3,33
123	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
124	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	3,83
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
126	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	40	3,33
127	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	39	3,25
128	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	43	3,58
129	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	39	3,25
130	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	41	3,42
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
132	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
133	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	39	3,25
134	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
135	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
136	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	41	3,42
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3,25
138	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	38	3,17
139	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	42	3,50
140	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
141	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	41	3,42
142	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
143	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
144	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	43	3,58

g. TABULASI SKOR ITEM VARIABEL INTENTION to SYSTEM USE

Responden	ISU									Skor Total	Rata-rata Y3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	2,78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
6	3	3	3	2	2	4	4	3	3	27	3,00
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78

Responden	ISU									Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3,44
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	3,56
17	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	2,44
18	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	3,56
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3,22
21	2	2	3	3	3	3	3	2	3	24	2,67
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
23	4	4	4	4	4	4	4	2	3	33	3,67
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
25	3	3	3	3	4	3	2	3	3	27	3,00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
29	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	2,89
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
31	2	2	3	3	3	3	2	3	3	24	2,67
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,22
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	2,89
34	3	3	4	3	3	2	2	3	3	26	2,89
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11
37	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	3,33
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
41	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	3,33
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
43	3	3	4	4	4	4	3	1	1	27	3,00
44	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	3,67
45	3	3	4	4	3	2	3	3	3	28	3,11
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
47	3	3	3	3	2	2	3	3	4	26	2,89
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78
49	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28	3,11

Responden	ISU									Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	3,56
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
59	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32	3,56
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
62	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
65	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	3,56
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31	3,44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
72	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3,56
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3,56
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
78	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	3,22
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
82	4	4	3	2	3	4	3	3	3	29	3,22
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
85	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32	3,56
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
91	2	3	4	3	3	4	4	4	4	31	3,44

[illegible]

Responden	ISU									Skor Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
137	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	3,33
138	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
139	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,11
140	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
141	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3,22
142	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
143	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
144	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78

LAMPIRAN 6
PERHITUNGAN MEAN IDEAL (Mi) &
STANDAR DEVIASI IDEAL (SDi)

1. Variabel Perceived Ease of Use (Y1)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (48 + 12) = 30$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (48 - 12) = 6$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 12 = 48$ Nilai Min: $1 \times 12 = 12$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (30 - 6) = < 24$	$X < 24$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $24 \text{ s/d } 36$	$24 < X < 36$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (30 + 6) = > 36$	$X > 36$

2. Variabel Perceived Usefulness (Y2)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (48 + 12) = 30$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (48 - 12) = 6$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 12 = 48$ Nilai Min: $1 \times 12 = 12$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (30 - 6) = < 24$	$X < 24$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $24 \text{ s/d } 36$	$24 < X < 36$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (30 + 6) = > 36$	$X > 36$

3. Intention to System Use (Y3)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (36 + 9) = 22,5$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (36 - 9) = 4,5$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 9 = 36$ Nilai Min: $1 \times 9 = 9$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (22,5 - 4,5) = < 18$	$X < 18$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $18 \text{ s/d } 27$	$18 < X < 27$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (22,5 + 4,5) = > 27$	$X > 27$

4. Computer Self Efficacy (X1)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (36 + 9) = 22,5$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (36 - 9) = 4,5$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 9 = 36$ Nilai Min: $1 \times 9 = 9$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (22,5 - 4,5) = < 18$	$X < 18$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $18 \text{ s/d } 27$	$18 < X < 27$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (22,5 + 4,5) = > 27$	$X > 27$

5. Subjective Norm (X2)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (40 + 10) = 25$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (40 - 10) = 5$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 10 = 40$ Nilai Min: $1 \times 10 = 10$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (25 - 5) = < 20$	$X < 20$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $20 \text{ s/d } 30$	$20 < X < 30$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (25 + 5) = > 30$	$X > 30$

6. System Quality (X3)

$Mi = 1/2 (\text{Nilai } max + \text{Nilai } min) = 1/2 (32 + 8) = 20$ $SDi = 1/6 (\text{Nilai } max - \text{Nilai } min) = 1/6 (32 - 8) = 4$ Kategori penilaian:		Nilai Max: $4 \times 8 = 32$ Nilai Min: $1 \times 8 = 8$
Rendah	$< Mi - SDi$ $< (20 - 4) = < 16$	$X < 16$
Sedang	$(Mi - SDi) \text{ s/d } (Mi + SDi)$ $16 \text{ s/d } 26,33$	$16 < X < 24$
Tinggi	$> Mi + SDi$ $> (20 + 4) = > 24$	$X > 24$

LAMPIRAN 7
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS
COMPUTER SELF EFFICACY

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 7,370

Degrees of freedom = 9

Probability level = ,599

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.1 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,376	,044	8,516	***	par_5
X1.3 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,354	,044	7,996	***	par_6
X1.2 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,506	,044	11,481	***	par_7
CSE1 <--- X1.1	1,000				
CSE3 <--- X1.1	1,123	,133	8,451	***	par_1
CSE4 <--- X1.2	1,000				
CSE5 <--- X1.2	1,017	,085	11,929	***	par_2
CSE6 <--- X1.2	,749	,080	9,357	***	par_3
CSE7 <--- X1.3	1,000				
CSE9 <--- X1.3	,915	,126	7,263	***	par_4

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X1.1 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,914
X1.3 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,758
X1.2 <--- COMPUTER SELF EFFICACY	,970
CSE1 <--- X1.1	,761
CSE3 <--- X1.1	,774
CSE4 <--- X1.2	,901
CSE5 <--- X1.2	,815
CSE6 <--- X1.2	,691
CSE7 <--- X1.3	,845
CSE9 <--- X1.3	,721

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	19	7,370	9	,599	,819
Saturated model	28	,000	0		
Independence model	7	530,567	21	,000	25,265

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,007	,986	,957	,317
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,160	,360	,146	,270

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,986	,968	1,003	1,007	1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,000	,000	,081	,806
Independence model	,412	,382	,443	,000

LAMPIRAN 8***CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS******SUBJECTIVE NORM*****Result (Default model)**

Minimum was achieved

Chi-square = 31,510

Degrees of freedom = 25

Probability level = ,173

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2.3 <--- SUBJECTIVE NORM	,239	,048	4,939	***	par_8
X2.1 <--- SUBJECTIVE NORM	,269	,046	5,822	***	par_9
X2.2 <--- SUBJECTIVE NORM	,315	,049	6,408	***	par_10
SN1 <--- X2.1	1,000				
SN2 <--- X2.1	1,110	,140	7,936	***	par_1
SN3 <--- X2.1	1,110	,137	8,112	***	par_2
SN4 <--- X2.1	,927	,137	6,754	***	par_3
SN5 <--- X2.2	1,000				
SN6 <--- X2.2	,704	,106	6,670	***	par_4
SN7 <--- X2.2	,815	,114	7,140	***	par_5
SN8 <--- X2.3	1,000				
SN9 <--- X2.3	1,508	,215	7,006	***	par_6
SN10 <--- X2.3	1,126	,172	6,549	***	par_7

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X2.3 <--- SUBJECTIVE NORM	,745
X2.1 <--- SUBJECTIVE NORM	,706
X2.2 <--- SUBJECTIVE NORM	,746
SN1 <--- X2.1	,751
SN2 <--- X2.1	,759
SN3 <--- X2.1	,743
SN4 <--- X2.1	,651
SN5 <--- X2.2	,812
SN6 <--- X2.2	,630
SN7 <--- X2.2	,663
SN8 <--- X2.3	,594
SN9 <--- X2.3	,883
SN10 <--- X2.3	,718

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	30	31,510	25	,173	1,260
Saturated model	55	,000	0		
Independence model	10	631,246	45	,000	14,028

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,013	,961	,914	,437
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,106	,391	,256	,320

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,950	,910	,989	,980	,989
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,043	,000	,084	,571
Independence model	,302	,281	,323	,000

LAMPIRAN 9
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS
SYSTEM QUALITY

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 6,934

Degrees of freedom = 4

Probability level = ,139

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X3.2 <--- SYSTEM QUALITY	,296	,053	5,574	***	par_4
X3.3 <--- SYSTEM QUALITY	,500	,050	10,018	***	par_5
X3.4 <--- SYSTEM QUALITY	,366	,044	8,369	***	par_6
SQ3 <--- X3.2	1,000				
SQ4 <--- X3.2	,946	,167	5,679	***	par_1
SQ5 <--- X3.3	1,000				
SQ6 <--- X3.3	,946	,104	9,092	***	par_2
SQ7 <--- X3.4	1,000				
SQ8 <--- X3.4	,813	,095	8,556	***	par_3

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X3.2 <--- SYSTEM QUALITY	,717
X3.3 <--- SYSTEM QUALITY	1,155
X3.4 <--- SYSTEM QUALITY	,745
SQ3 <--- X3.2	,784
SQ4 <--- X3.2	,821
SQ5 <--- X3.3	,775
SQ6 <--- X3.3	,768
SQ7 <--- X3.4	,935
SQ8 <--- X3.4	,724

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	17	6,934	4	,139	1,734
Saturated model	21	,000	0		
Independence model	6	413,303	15	,000	27,554

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,008	,985	,919	,188
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,122	,433	,206	,309

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,983	,937	,993	,972	,993
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,072	,000	,159	,278
Independence model	,431	,396	,467	,000

LAMPIRAN 10***CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS******PERCEIVED EASE OF USE*****Result (Default model)**

Minimum was achieved

Chi-square = 18,589

Degrees of freedom = 27

Probability level = ,884

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.1	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,232	,049	4,766	***	par_5
Y1.2	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,393	,051	7,645	***	par_6
Y1.4	<---	PERCEIVED EASE OF USE	,382	,059	6,507	***	par_7
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,936	,058	16,119	***	par_1
PEOU3	<---	Y1.1	,942	,053	17,780	***	par_2

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PEOU4 <--- Y1.2	1,000				
PEOU6 <--- Y1.2	,792	,102	7,774	***	par_3
PEOU10 <--- Y1.4	1,000				
PEOU12 <--- Y1.4	,755	,114	6,614	***	par_4

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y1.1 <--- PERCEIVED EASE OF USE	,449
Y1.2 <--- PERCEIVED EASE OF USE	,890
Y1.4 <--- PERCEIVED EASE OF USE	,885
PEOU1 <--- Y1.1	,902
PEOU2 <--- Y1.1	,891
PEOU3 <--- Y1.1	,941
PEOU4 <--- Y1.2	,930
PEOU6 <--- Y1.2	,707
PEOU10 <--- Y1.4	,791
PEOU12 <--- Y1.4	,681

Model Fit Summary
CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	1	18,589	27	,884	,688
Saturated model	28	,000	0		
Independence model	7	618,386	21	,000	29,447

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,011	,966	,965	,932
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,112	,425	,233	,319

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,970	,977	1,014	1,011	1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,000	,000	,032	,987
Independence model	,446	,416	,477	,000

LAMPIRAN 11
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS
PERCEIVED USEFULNESS

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 26,125

Degrees of freedom = 22

Probability level = ,246

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y2.4 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,356	,054	6,601	***	par_7
Y2.1 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,154	,042	3,658	***	par_8
Y2.3 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,394	,056	7,022	***	par_9
PU1 <--- Y2.1	1,000				
PU2 <--- Y2.1	1,095	,118	9,244	***	par_1
PU3 <--- Y2.1	,923	,109	8,432	***	par_2
PU7 <--- Y2.3	1,000				
PU8 <--- Y2.3	1,064	,109	9,736	***	par_3
PU9 <--- Y2.3	,900	,106	8,470	***	par_4
PU10 <--- Y2.4	1,000				
PU11 <--- Y2.4	,917	,070	13,004	***	par_5
PU12 <--- Y2.4	,953	,073	13,058	***	par_6

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y2.4 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,771
Y2.1 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,376
Y2.3 <--- PERCEIVED USEFULNESS	,989
PU1 <--- Y2.1	,808
PU2 <--- Y2.1	,833
PU3 <--- Y2.1	,730
PU7 <--- Y2.3	,813
PU8 <--- Y2.3	,842
PU9 <--- Y2.3	,716
PU10 <--- Y2.4	,858
PU11 <--- Y2.4	,869
PU12 <--- Y2.4	,878

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	23	26,125	22	,246	1,187
Saturated model	45	,000	0		
Independence model	9	765,608	36	,000	21,267

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,008	,963	,924	,471
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,108	,361	,201	,289

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,966	,944	,994	,991	,994
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,036	,000	,082	,638
Independence model	,376	,354	,400	,000

LAMPIRAN 12***CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS******INTENTION TO SYSTEM USE*****Result (Default model)**

Minimum was achieved

Chi-square = 5,090

Degrees of freedom = 4

Probability level = ,278

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y3.2 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	,135	,026	5,212	***	par_5
Y3.1 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	1,000				
ISU1 <--- Y3.1	1,000				
ISU2 <--- Y3.1	,913	,076	11,956	***	par_1

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ISU3 <--- Y3.1	,721	,078	9,241	***	par_2
ISU4 <--- Y3.2	1,000				
ISU5 <--- Y3.2	1,136	,121	9,355	***	par_3
ISU6 <--- Y3.2	,895	,107	8,348	***	par_4

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y3.2 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	,330
Y3.1 <--- INTENTION TO SYSTEM USE	2,060
ISU1 <--- Y3.1	,925
ISU2 <--- Y3.1	,861
ISU3 <--- Y3.1	,684
ISU4 <--- Y3.2	,792
ISU5 <--- Y3.2	,877
ISU6 <--- Y3.2	,708

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	17	5,090	4	,278	1,273
Saturated model	21	,000	0		
Independence model	6	531,638	15	,000	35,443

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,005	,989	,941	,188
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,136	,361	,105	,258

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,990	,964	,998	,992	,998
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,044	,000	,140	,448
Independence model	,491	,455	,527	,000

LAMPIRAN 13

UJI RELIABILITAS

1. Variabel *Computer Self Efficacy* (CSE)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CSE1	3,38	,542	144
CSE3	3,28	,599	144
CSE4	3,30	,580	144
CSE5	3,25	,653	144
CSE6	3,26	,567	144
CSE7	3,24	,555	144
CSE9	3,24	,594	144

2. Variabel *Subjective Norm* (SN)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SN1	3,20	,510	144
SN2	3,26	,567	144
SN3	3,27	,570	144
SN4	3,31	,546	144

SN5	3,30	,530	144
SN6	3,33	,485	144
SN7	3,38	,527	144
SN8	3,36	,537	144
SN9	3,35	,546	144
SN10	3,24	,505	144

3. Variabel *System Quality* (SQ)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ3	3,13	,532	144
SQ4	3,17	,478	144
SQ5	3,28	,560	144
SQ6	3,31	,535	144
SQ7	3,38	,527	144
SQ8	3,29	,553	144

4. Variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	144	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PEOU1	3,33	,565	144
PEOU2	3,29	,540	144
PEOU3	3,33	,515	144
PEOU4	3,27	,476	144
PEOU6	3,17	,492	144
PEOU10	3,22	,548	144
PEOU12	3,26	,484	144

5. Variabel *Perceived Usefulness* (PU)**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	144	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PU1	3,32	,511	144
PU2	3,26	,542	144
PU3	3,28	,521	144
PU7	3,19	,492	144
PU8	3,24	,505	144
PU9	3,26	,502	144
PU10	3,33	,540	144
PU11	3,30	,489	144
PU12	3,30	,503	144

6. Variabel *Intention to System Use* (ISU)**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	144	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	144	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ISU1	3,33	,527	144
ISU2	3,30	,517	144
ISU3	3,33	,513	144
ISU4	3,35	,520	144
ISU5	3,31	,533	144
ISU6	3,31	,519	144

LAMPIRAN 14**UJI ASUMSI OUTLIER dengan MAHALANOBIS DISTANCE****Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
118	97,031	,000	,002
32	92,149	,000	,000
1	91,259	,000	,000
6	86,691	,000	,000
122	81,101	,001	,000
47	80,612	,001	,000
141	79,847	,001	,000
72	79,267	,001	,000
44	78,503	,001	,000
29	78,211	,002	,000
14	77,985	,002	,000
17	76,752	,002	,000
20	75,588	,003	,000
91	75,105	,003	,000
18	74,873	,003	,000
114	73,449	,005	,000
117	72,554	,006	,000
78	71,554	,007	,000
21	71,471	,007	,000
45	69,030	,012	,000
40	68,929	,012	,000
92	68,228	,014	,000
93	68,015	,015	,000
34	67,403	,017	,000
62	64,123	,032	,000
137	63,896	,033	,000
76	62,878	,040	,000
70	62,821	,041	,000
109	61,171	,054	,000
59	61,053	,056	,000
33	60,575	,060	,000
74	60,506	,061	,000

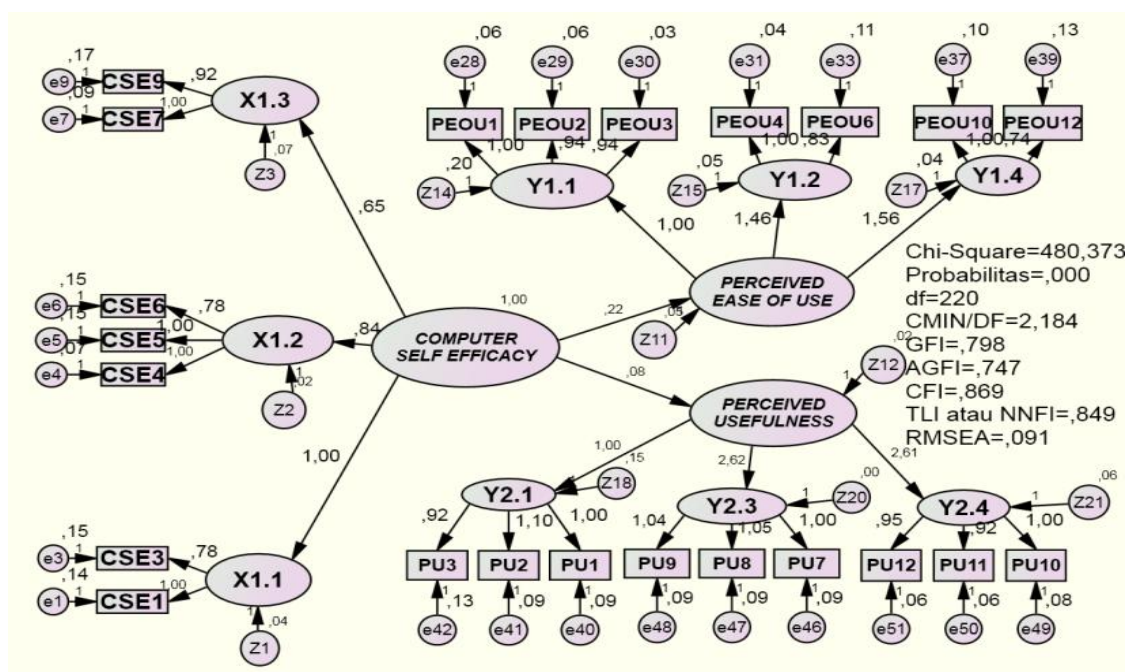
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
111	59,846	,068	,000
54	59,804	,069	,000
112	59,721	,070	,000
108	59,481	,073	,000
41	59,252	,075	,000
139	59,060	,078	,000
65	57,548	,099	,000
16	57,383	,102	,000
127	57,293	,103	,000
129	57,123	,106	,000
113	56,827	,111	,000
85	55,799	,130	,000
66	55,537	,135	,000
50	55,159	,143	,000
103	54,167	,164	,000
126	54,004	,168	,000
98	53,593	,178	,000
11	53,565	,179	,000
132	53,433	,182	,000
95	52,765	,199	,000
80	52,678	,201	,000
43	52,200	,214	,000
53	52,038	,219	,000
128	51,937	,222	,000
115	51,903	,223	,000
142	51,839	,225	,000
83	51,577	,232	,000
124	51,226	,243	,000
49	50,256	,273	,000
133	49,569	,296	,000
55	49,302	,305	,001
123	49,156	,310	,000
73	49,028	,315	,000
10	48,811	,322	,000
82	48,588	,331	,001
68	48,513	,333	,000
61	48,056	,350	,001
100	47,553	,369	,003
12	47,455	,373	,002
46	47,308	,379	,002
87	47,259	,380	,001
27	46,166	,424	,018
101	46,083	,427	,015
144	45,821	,438	,019
135	45,687	,443	,017
138	45,520	,450	,017
7	45,506	,451	,012

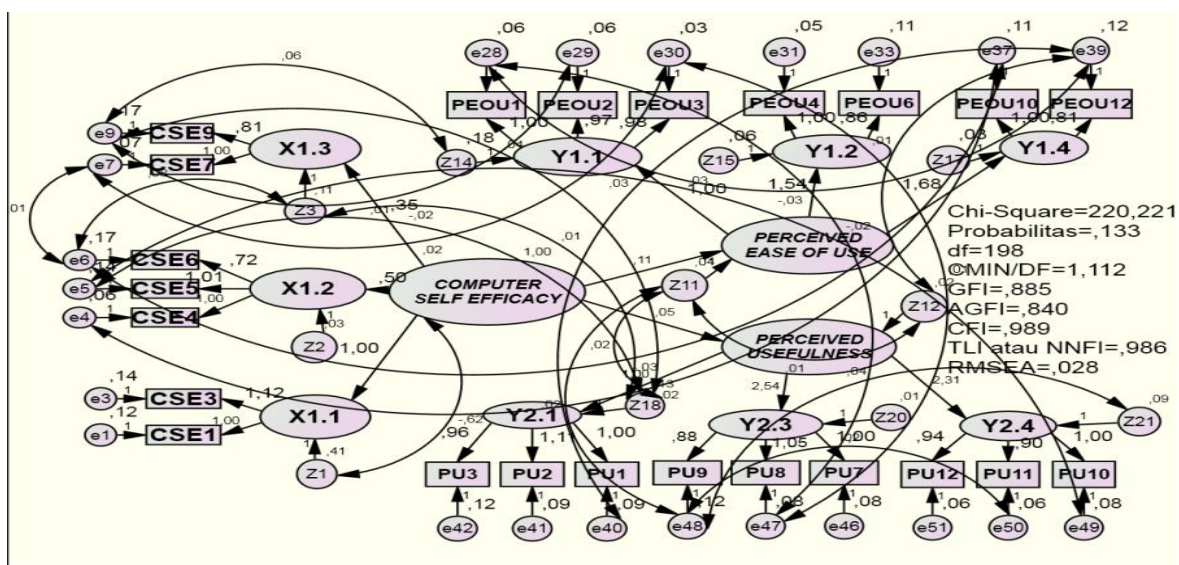
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
35	45,209	,463	,016
57	45,066	,469	,015
110	43,834	,521	,142
71	43,231	,547	,268
99	43,132	,551	,247
31	42,665	,571	,355
116	42,441	,581	,379
131	42,119	,595	,444
105	42,057	,597	,403
134	41,790	,609	,445
88	41,750	,610	,395
56	41,597	,617	,390
84	41,011	,642	,565
48	40,312	,671	,766
136	40,036	,682	,800
143	39,353	,709	,918
102	39,015	,722	,942
3	38,372	,747	,981
4	37,136	,791	,999
130	35,982	,829	1,000
25	34,636	,868	1,000

LAMPIRAN 15

SEM REGRESI

A. Pengaruh CSE terhadap PEOU & PU





Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 220,221

Degrees of freedom = 198

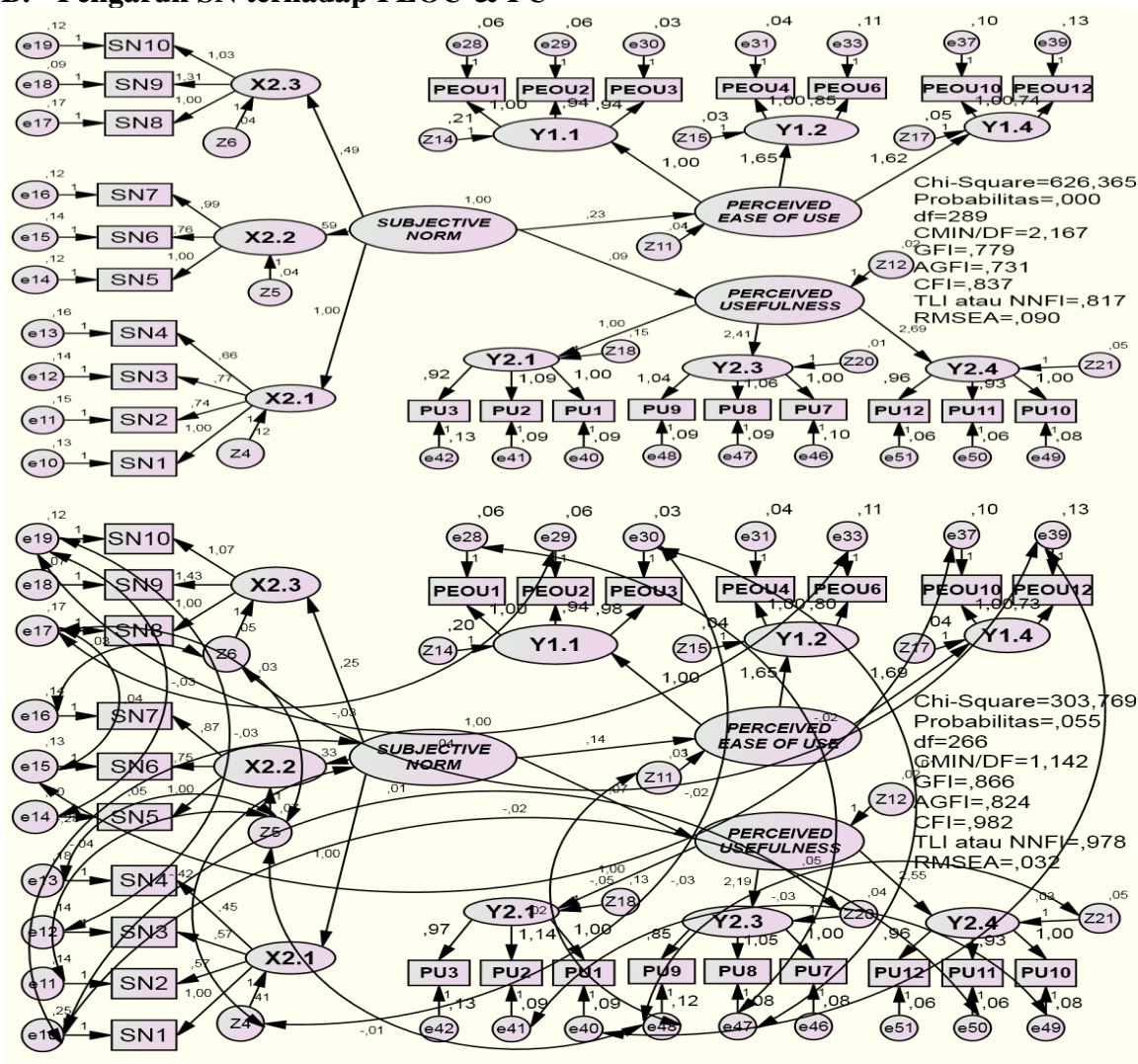
Probability level = .133

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PERCEIVED_EASE OF USE	<---	COMPUTER_SELF EFFICACY	,112	,032	3,489	***	par_21
PERCEIVED_USEFULNESS	<---	COMPUTER_SELF EFFICACY	,052	,020	2,563	,010	par_22
X1.1	<---	COMPUTER_SELF EFFICACY	1,000				
X1.2	<---	COMPUTER_SELF EFFICACY	,503	,043	11,764	***	par_5
X1.3	<---	COMPUTER_SELF EFFICACY	,354	,044	8,021	***	par_6
Y1.1	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,000				
Y1.2	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,536	,336	4,571	***	par_11
Y1.4	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,685	,371	4,538	***	par_12
Y2.1	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	1,000				
Y2.3	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,543	,704	3,610	***	par_19
Y2.4	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,315	,607	3,814	***	par_20
CSE1	<---	X1.1	1,000				
CSE3	<---	X1.1	1,124	,133	8,451	***	par_1
CSE4	<---	X1.2	1,000				
CSE5	<---	X1.2	1,005	,081	12,484	***	par_2
CSE6	<---	X1.2	,715	,076	9,378	***	par_3

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CSE7	<---	X1.3	1,000				
CSE9	<---	X1.3	,810	,116	6,988	***	par_4
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,974	,061	16,076	***	par_7
PEOU3	<---	Y1.1	,978	,054	18,084	***	par_8
PEOU4	<---	Y1.2	1,000				
PEOU6	<---	Y1.2	,862	,108	7,949	***	par_9
PEOU10	<---	Y1.4	1,000				
PEOU12	<---	Y1.4	,809	,110	7,380	***	par_10
PU1	<---	Y2.1	1,000				
PU2	<---	Y2.1	1,114	,117	9,543	***	par_13
PU3	<---	Y2.1	,958	,111	8,613	***	par_14
PU7	<---	Y2.3	1,000				
PU8	<---	Y2.3	1,052	,103	10,178	***	par_15
PU9	<---	Y2.3	,881	,101	8,717	***	par_16
PU10	<---	Y2.4	1,000				
PU11	<---	Y2.4	,903	,068	13,342	***	par_17
PU12	<---	Y2.4	,944	,070	13,458	***	par_18

B. Pengaruh SN terhadap PEOU & PU



Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 303,769

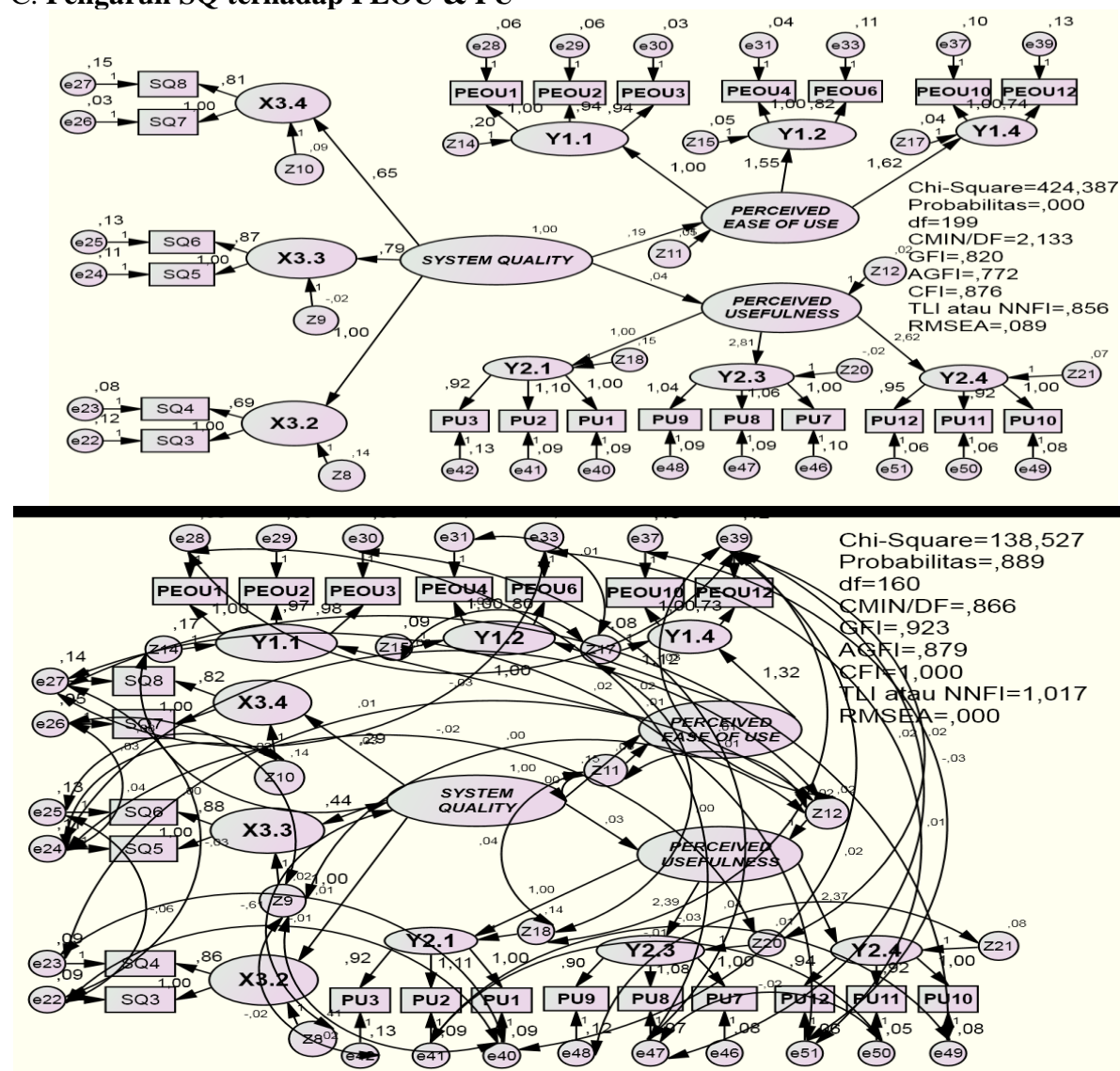
Degrees of freedom = 266

Probability level = ,055

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PERCEIVED_EASE OF USE	<---	SUBJECTIVE_NORM	,145	,036	4,010	***	par_22
PERCEIVED_USEFULNESS	<---	SUBJECTIVE_NORM	,066	,024	2,738	,006	par_23
X2.3	<---	SUBJECTIVE_NORM	,247	,043	5,765	***	par_6
X2.1	<---	SUBJECTIVE_NORM	1,000				
Y1.1	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,000				
Y1.2	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,650	,351	4,699	***	par_11
Y1.4	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,688	,368	4,591	***	par_12
Y2.1	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	1,000				
Y2.3	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,191	,581	3,769	***	par_19
Y2.4	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,548	,739	3,448	***	par_20
X2.2	<---	SUBJECTIVE_NORM	,327	,045	7,237	***	par_21
SN1	<---	X2.1	1,000				
SN2	<---	X2.1	,572	,132	4,341	***	par_1
SN3	<---	X2.1	,573	,120	4,762	***	par_2
SN4	<---	X2.1	,451	,102	4,411	***	par_3
SN8	<---	X2.3	1,000				
SN9	<---	X2.3	1,434	,194	7,400	***	par_4
SN10	<---	X2.3	1,075	,156	6,904	***	par_5
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,943	,059	16,10	***	par_7
PEOU3	<---	Y1.1	,983	,053	18,64	***	par_8
PEOU4	<---	Y1.2	1,000				
PEOU6	<---	Y1.2	,798	,096	8,279	***	par_9
PEOU10	<---	Y1.4	1,000				
PEOU12	<---	Y1.4	,731	,106	6,926	***	par_10
PU1	<---	Y2.1	1,000				
PU2	<---	Y2.1	1,138	,126	9,039	***	par_13
PU3	<---	Y2.1	,968	,116	8,340	***	par_14
PU7	<---	Y2.3	1,000				
PU8	<---	Y2.3	1,054	,104	10,17	***	par_15
PU9	<---	Y2.3	,853	,099	8,652	***	par_16
PU10	<---	Y2.4	1,000				
PU11	<---	Y2.4	,925	,069	13,34	***	par_17
PU12	<---	Y2.4	,956	,071	13,40	***	par_18
SN5	<---	X2.2	1,000				
SN6	<---	X2.2	,747	,101	7,375	***	par_24
SN7	<---	X2.2	,872	,113	7,717	***	par_25

C. Pengaruh SQ terhadap PEOU & PU



Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 138,527

Degrees of freedom = 160

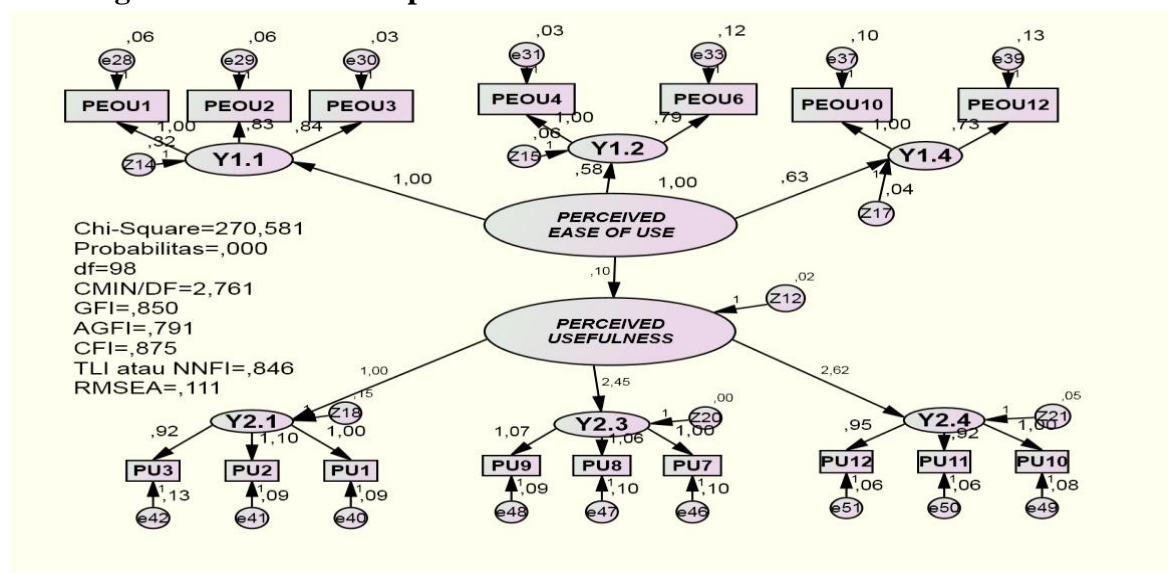
Probability level = ,889

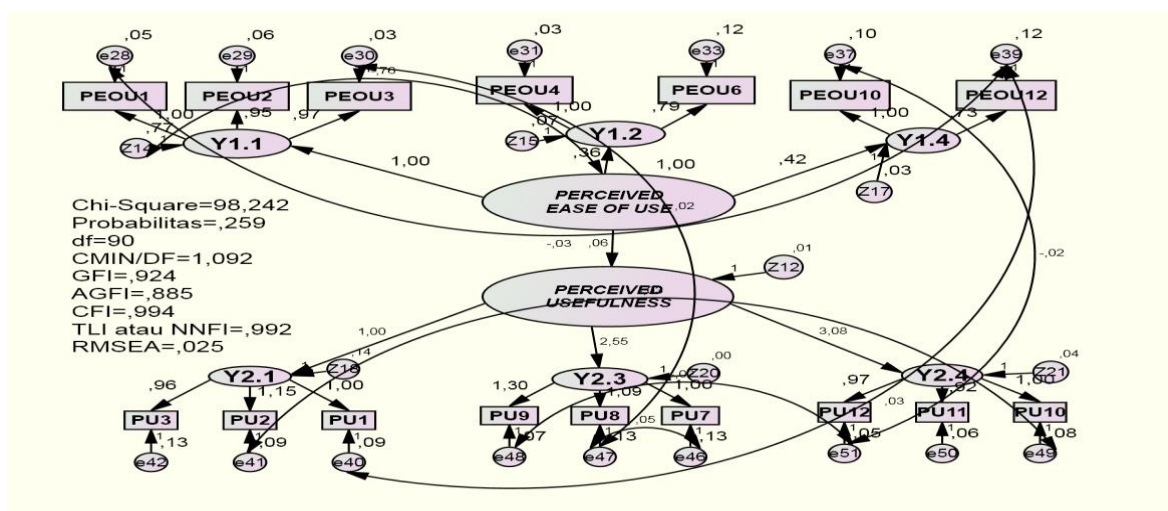
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E	C.R.	P	Label
PERCEIVED_EASE OF USE	<--- SYSTEM_QUALITY	,153	,130	1,175	,240	par_20
PERCEIVED_USEFULNES S	<--- SYSTEM_QUALITY	,035	,021	1,679	,093	par_21
X3.2	<--- SYSTEM_QUALITY	1,000				
X3.4	<--- SYSTEM_QUALITY	,295	,112	2,623	,009	par_4
X3.3	<--- SYSTEM_QUALITY	,439	,159	2,753	,006	par_5
Y1.1	<--- PERCEIVED_EASE OF USE	1,000				

			Estimate	S.E	C.R.	P	Label
Y1.2	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,123	,330	3,399	***	par_10
Y1.4	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,319	,390	3,384	***	par_11
Y2.1	<---	PERCEIVED_USEFULN ESS	1,000				
Y2.3	<---	PERCEIVED_USEFULN ESS	2,387	,678	3,522	***	par_18
Y2.4	<---	PERCEIVED_USEFULN ESS	2,366	,643	3,679	***	par_19
SQ3	<---	X3.2	1,000				
SQ4	<---	X3.2	,865	,102	8,442	***	par_1
SQ5	<---	X3.3	1,000				
SQ6	<---	X3.3	,884	,117	7,537	***	par_2
SQ7	<---	X3.4	1,000				
SQ8	<---	X3.4	,819	,161	5,096	***	par_3
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,972	,060	16,097	***	par_6
PEOU3	<---	Y1.1	,983	,054	18,228	***	par_7
PEOU4	<---	Y1.2	1,000				
PEOU6	<---	Y1.2	,800	,142	5,614	***	par_8
PEOU10	<---	Y1.4	1,000				
PEOU12	<---	Y1.4	,733	,098	7,441	***	par_9
PU1	<---	Y2.1	1,000				
PU2	<---	Y2.1	1,113	,116	9,567	***	par_12
PU3	<---	Y2.1	,923	,105	8,780	***	par_13
PU7	<---	Y2.3	1,000				
PU8	<---	Y2.3	1,075	,104	10,349	***	par_14
PU9	<---	Y2.3	,898	,103	8,752	***	par_15
PU10	<---	Y2.4	1,000				
PU11	<---	Y2.4	,921	,067	13,762	***	par_16
PU12	<---	Y2.4	,941	,065	14,449	***	par_17

D. Pengaruh PEOU terhadap PU





Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 98,242

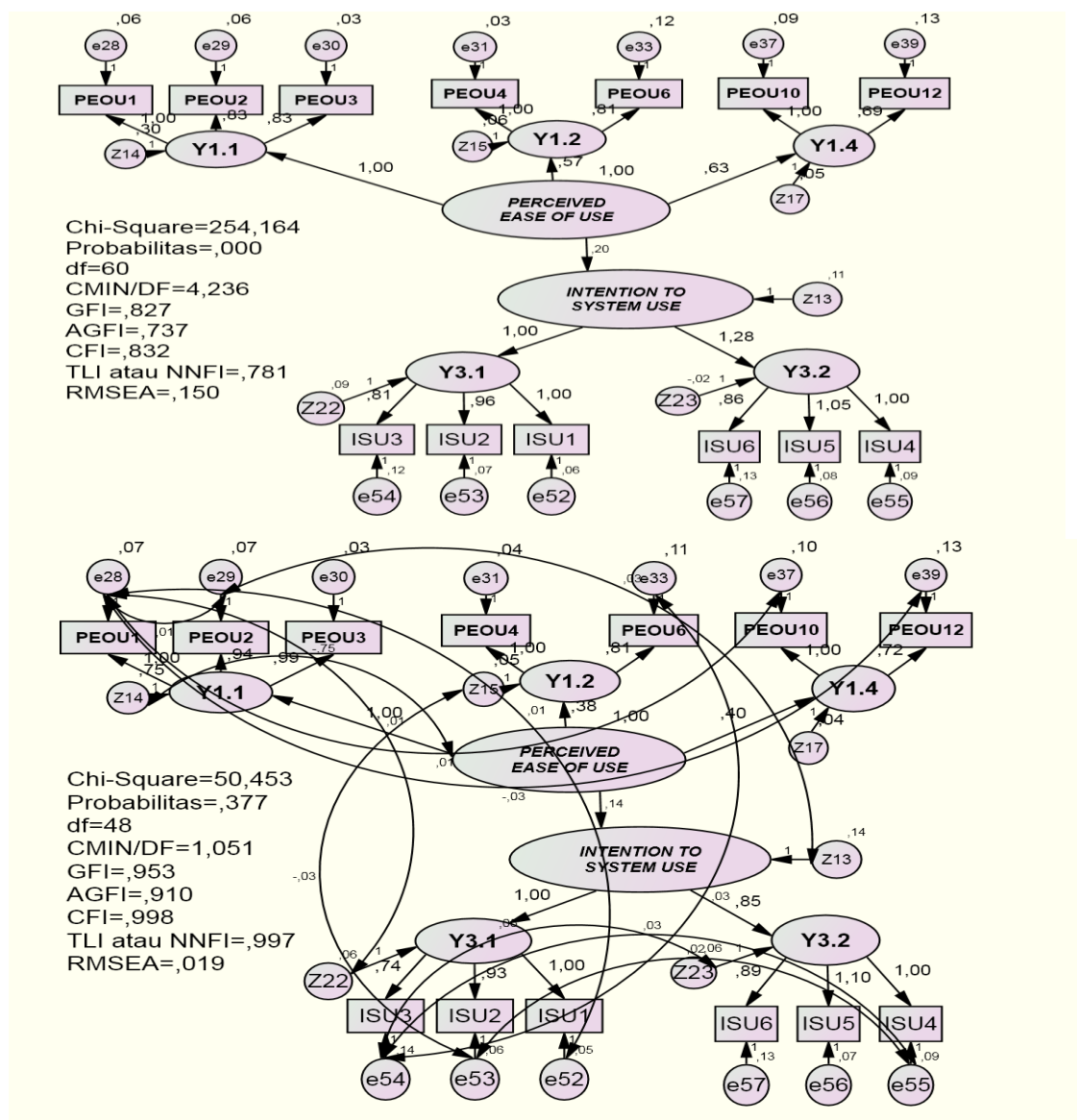
Degrees of freedom = 90

Probability level = ,259

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PERCEIVED_USEFULNESS	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	,059	,022	2,730	,006	par_15
Y1.1	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	1,000				
Y1.2	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	,359	,042	8,470	***	par_5
Y1.4	<---	PERCEIVED_EASE OF USE	,419	,050	8,332	***	par_6
Y2.1	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	1,000				
Y2.3	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,551	,789	3,231	,001	par_13
Y2.4	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	3,084	,918	3,361	***	par_14
PEOU1	<---	Y1.1	1,000				
PEOU2	<---	Y1.1	,949	,058	16,415	***	par_1
PEOU3	<---	Y1.1	,971	,053	18,475	***	par_2
PEOU4	<---	Y1.2	1,000				
PEOU6	<---	Y1.2	,793	,103	7,735	***	par_3
PEOU10	<---	Y1.4	1,000				
PEOU12	<---	Y1.4	,731	,100	7,328	***	par_4
PU1	<---	Y2.1	1,000				
PU2	<---	Y2.1	1,151	,127	9,077	***	par_7
PU3	<---	Y2.1	,958	,115	8,365	***	par_8
PU7	<---	Y2.3	1,000				
PU8	<---	Y2.3	1,086	,110	9,894	***	par_9
PU9	<---	Y2.3	1,297	,156	8,320	***	par_10
PU10	<---	Y2.4	1,000				
PU11	<---	Y2.4	,919	,068	13,413	***	par_11
PU12	<---	Y2.4	,971	,071	13,635	***	par_12

E. Pengaruh PEOU terhadap ISU



Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 50,453

Degrees of freedom = 48

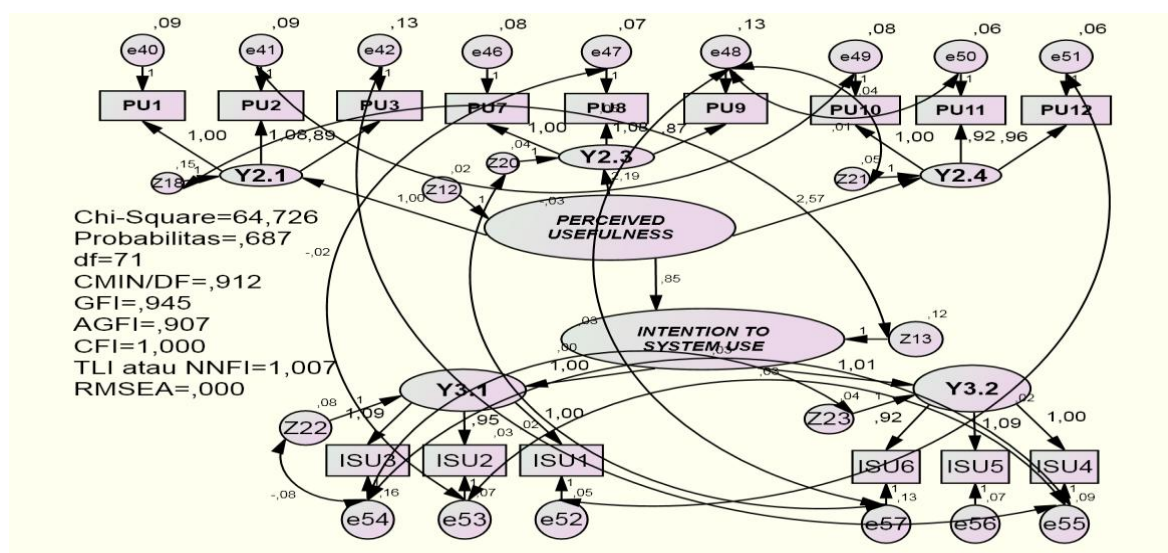
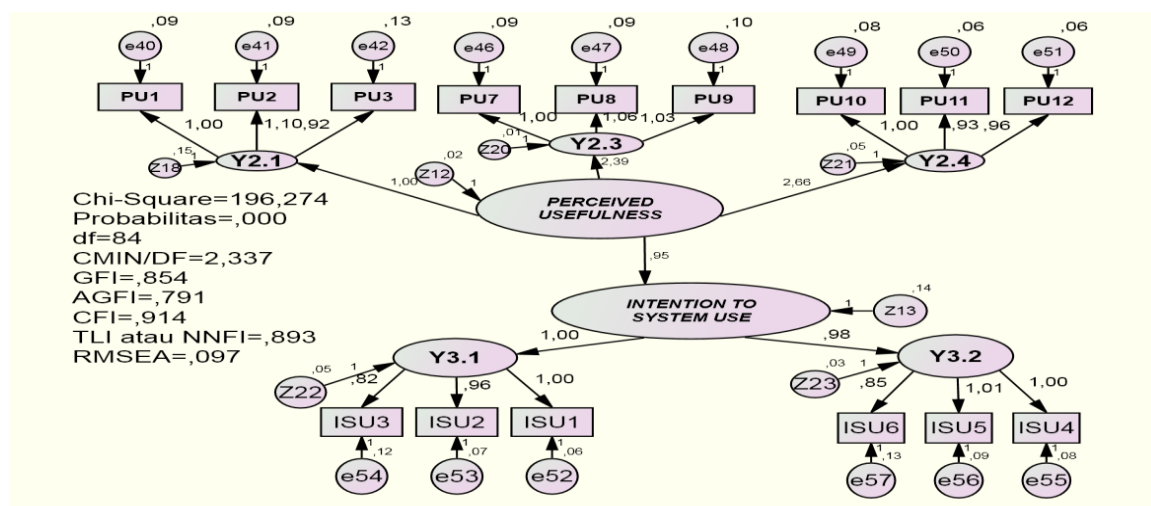
Probability level = ,377

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
INTENTION TO_SYSTEM USE	<--- PERCEIVED_EASE OF USE	,137	,045	3,069	,002	par_12
Y1.1	<--- PERCEIVED_EASE OF USE	1,000				
Y1.2	<--- PERCEIVED_EASE OF USE	,380	,043	8,735	***	par_5
Y1.4	<--- PERCEIVED_EASE OF USE	,404	,050	8,092	***	par_6
Y3.1	<--- INTENTION TO_SYSTEM USE	1,000				

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y3.2	<--- INTENTION TO_SYSTEM USE	,850	,181	4,704	***	par_11
PEOU1	<--- Y1.1	1,000				
PEOU2	<--- Y1.1	,937	,058	16,230	***	par_1
PEOU3	<--- Y1.1	,987	,104	9,456	***	par_2
PEOU4	<--- Y1.2	1,000				
PEOU6	<--- Y1.2	,806	,097	8,317	***	par_3
PEOU10	<--- Y1.4	1,000				
PEOU12	<--- Y1.4	,719	,101	7,088	***	par_4
ISU1	<--- Y3.1	1,000				
ISU2	<--- Y3.1	,927	,075	12,345	***	par_7
ISU3	<--- Y3.1	,743	,077	9,680	***	par_8
ISU4	<--- Y3.2	1,000				
ISU5	<--- Y3.2	1,096	,106	10,355	***	par_9
ISU6	<--- Y3.2	,886	,103	8,609	***	par_10

F. Pengaruh PU terhadap ISU



Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 64,726

Degrees of freedom = 71

Probability level = ,687

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
INTENTION TO_SYSTEM USE	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	,855	,338	2,530	,011	par_14
Y3.1	<---	INTENTION TO_SYSTEM USE	1,000				
Y3.2	<---	INTENTION TO_SYSTEM USE	1,005	,215	4,665	***	par_5
Y2.1	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	1,000				
Y2.4	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,568	,813	3,160	,002	par_12
Y2.3	<---	PERCEIVED_USEFULNESS	2,191	,608	3,602	***	par_13
ISU1	<---	Y3.1	1,000				
ISU2	<---	Y3.1	,948	,078	12,188	***	par_1
ISU3	<---	Y3.1	1,091	,232	4,699	***	par_2
ISU4	<---	Y3.2	1,000				
ISU5	<---	Y3.2	1,091	,101	10,825	***	par_3
ISU6	<---	Y3.2	,921	,100	9,204	***	par_4
PU1	<---	Y2.1	1,000				
PU2	<---	Y2.1	1,078	,114	9,428	***	par_6
PU3	<---	Y2.1	,894	,104	8,595	***	par_7
PU7	<---	Y2.3	1,000				
PU8	<---	Y2.3	1,080	,109	9,910	***	par_8
PU9	<---	Y2.3	,871	,102	8,516	***	par_9
PU10	<---	Y2.4	1,000				
PU11	<---	Y2.4	,916	,069	13,220	***	par_10
PU12	<---	Y2.4	,960	,071	13,535	***	par_11

LAMPIRAN 16
TABEL FREKUENSI, MEAN DAN SKOR TOTAL PER ITEM

Perceived Ease of Use					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	2	1,4	1,4	1,4
	31	3	2,1	2,1	3,5
	32	9	6,3	6,3	9,7
	33	47	32,6	32,6	42,4
	34	14	9,7	9,7	52,1
	35	10	6,9	6,9	59,0
	36	24	16,7	16,7	75,7
	37	5	3,5	3,5	79,2
	38	5	3,5	3,5	82,6
	39	17	11,8	11,8	94,4
	40	4	2,8	2,8	97,2
	41	1	,7	,7	97,9
	42	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Perceived Usefulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	2	1,4	1,4	1,4
	31	2	1,4	1,4	2,8
	32	2	1,4	1,4	4,2
	33	3	2,1	2,1	6,3
	34	2	1,4	1,4	7,6
	35	40	27,8	27,8	35,4
	36	10	6,9	6,9	42,4
	37	14	9,7	9,7	52,1
	38	14	9,7	9,7	61,8
	39	10	6,9	6,9	68,8
	40	6	4,2	4,2	72,9
	41	11	7,6	7,6	80,6
	42	10	6,9	6,9	87,5
	43	3	2,1	2,1	89,6
	44	4	2,8	2,8	92,4
	45	10	6,9	6,9	99,3
	46	1	,7	,7	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Intention to System Use

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	1	,7	,7	,7
	24	2	1,4	1,4	2,1
	25	1	,7	,7	2,8
	26	7	4,9	4,9	7,6
	27	51	35,4	35,4	43,1
	28	9	6,3	6,3	49,3
	29	15	10,4	10,4	59,7
	30	7	4,9	4,9	64,6
	31	7	4,9	4,9	69,4
	32	11	7,6	7,6	77,1
	33	5	3,5	3,5	80,6
	34	18	12,5	12,5	93,1
	35	1	,7	,7	93,8
	36	9	6,3	6,3	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Computer Self-Efficacy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	,7	,7	,7
	21	1	,7	,7	1,4
	22	2	1,4	1,4	2,8
	23	4	2,8	2,8	5,6
	24	9	6,3	6,3	11,8
	25	56	38,9	38,9	50,7
	26	12	8,3	8,3	59,0
	27	8	5,6	5,6	64,6

	Computer Self-Efficacy			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
28	8	5,6	5,6	70,1
29	12	8,3	8,3	78,5
30	28	19,4	19,4	97,9
31	3	2,1	2,1	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Subjective Norm					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	,7	,7	,7
	26	1	,7	,7	1,4
	28	3	2,1	2,1	3,5
	29	7	4,9	4,9	8,3
	30	48	33,3	33,3	41,7
	31	4	2,8	2,8	44,4
	32	11	7,6	7,6	52,1
	33	10	6,9	6,9	59,0
	34	12	8,3	8,3	67,4
	35	9	6,3	6,3	73,6
	36	9	6,3	6,3	79,9
	37	4	2,8	2,8	82,6
	38	12	8,3	8,3	91,0
	39	3	2,1	2,1	93,1
	40	10	6,9	6,9	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

System Quality					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	1	,7	,7	,7
	20	2	1,4	1,4	2,1
	21	3	2,1	2,1	4,2
	22	4	2,8	2,8	6,9
	23	51	35,4	35,4	42,4
	24	15	10,4	10,4	52,8
	25	15	10,4	10,4	63,2
	26	15	10,4	10,4	73,6
	27	13	9,0	9,0	82,6
	28	7	4,9	4,9	87,5
	29	17	11,8	11,8	99,3
	30	1	,7	,7	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

MEAN SKOR PER ITEM

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PEOU1	144	2	4	3,33	,565
PEOU2	144	2	4	3,29	,540
PEOU3	144	2	4	3,33	,515
PEOU4	144	2	4	3,27	,476
PEOU5	144	1	4	1,92	,615
PEOU6	144	2	4	3,17	,492
PEOU7	144	1	4	1,87	,558
PEOU8	144	2	4	3,22	,521
PEOU9	144	2	4	3,26	,469
PEOU10	144	1	4	3,22	,548
PEOU11	144	1	4	1,89	,627
PEOU12	144	2	4	3,26	,484
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PU1	144	2	4	3,32	,511
PU2	144	2	4	3,26	,542
PU3	144	1	4	3,28	,521
PU4	144	2	4	3,24	,519
PU5	144	1	4	2,01	,695
PU6	144	2	4	3,22	,475
PU7	144	2	4	3,19	,492
PU8	144	2	4	3,24	,505
PU9	144	2	4	3,26	,502
PU10	144	2	4	3,33	,540
PU11	144	2	4	3,30	,489
PU12	144	2	4	3,30	,503
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ISU1	144	2	4	3,33	,527
ISU2	144	2	4	3,30	,517
ISU3	144	2	4	3,33	,513
ISU4	144	2	4	3,35	,520
ISU5	144	2	4	3,31	,533
ISU6	144	2	4	3,31	,519
ISU7	144	2	4	3,31	,533
ISU8	144	1	4	3,18	,483
ISU9	144	1	4	3,16	,483
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CSE1	144	2	4	3,38	,542
CSE2	144	1	4	1,80	,675
CSE3	144	2	4	3,28	,599
CSE4	144	2	4	3,30	,580
CSE5	144	1	4	3,25	,653
CSE6	144	2	4	3,26	,567
CSE7	144	2	4	3,24	,555
CSE8	144	1	3	1,80	,621
CSE9	144	2	4	3,24	,594
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SN1	144	2	4	3,20	,510
SN2	144	1	4	3,26	,567
SN3	144	2	4	3,27	,570
SN4	144	2	4	3,31	,546
SN5	144	1	4	3,30	,530
SN6	144	2	4	3,33	,485
SN7	144	2	4	3,38	,527
SN8	144	2	4	3,36	,537
SN9	144	2	4	3,35	,546
SN10	144	2	4	3,24	,505
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SQ1	144	2	4	3,16	,453
SQ2	144	1	4	2,13	,737
SQ3	144	2	4	3,13	,532
SQ4	144	2	4	3,17	,478
SQ5	144	2	4	3,28	,560
SQ6	144	2	4	3,31	,535
SQ7	144	2	4	3,38	,527
SQ8	144	2	4	3,29	,553
Valid N (listwise)	144				

SKOR TOTAL PER ITEM

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor
Pertanyaan	F	%	F	%	F	%	F	%	
PEOU1	54	37,50%	83	57,64%	7	4,86%	0	0	479
PEOU2	48	33,33%	90	62,50%	6	4,17%	0	0	474
PEOU3	51	35,42%	90	62,50%	3	2,08%	0	0	480
PEOU4	41	28,47%	101	70,14%	2	1,39%	0	0	471
PEOU5	2	1,39%	16	11,11%	95	65,97%	31	21,53%	277
PEOU6	32	22,22%	105	72,92%	7	4,86%	0	0	457
PEOU7	2	1,39%	8	5,56%	103	71,53%	31	21,53%	269
PEOU8	39	27,08%	98	68,06%	7	4,86%	0	0	464
PEOU9	39	27,08%	103	71,53%	2	1,39%	0	0	469
PEOU10	40	27,78%	97	67,36%	6	4,17%	1	0,69%	464
PEOU11	2	1,39%	15	10,42%	92	63,89%	35	24,31%	272
PEOU12	40	27,78%	101	70,14%	3	2,08%	0	0	469
Rata-rata									420,42

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor
Pertanyaan	F	%	F	%	F	%	F	%	
PU1	49	34,03%	92	63,89%	3	2,08%	0	0	478
PU2	45	31,25%	92	63,89%	7	4,86%	0	0	470
PU3	44	30,56%	97	67,36%	2	1,39%	1	0,69%	472
PU4	41	28,47%	97	67,36%	6	4,17%	0	0	467
PU5	4	2,78%	23	15,97%	87	60,42%	30	20,83%	489
PU6	35	24,31%	105	72,92%	4	2,78%	0	0	463
PU7	34	23,61%	104	72,22%	6	4,17%	0	0	460
PU8	40	27,78%	99	68,75%	5	3,47%	0	0	467
PU9	42	29,17%	98	68,06%	4	2,78%	0	0	470
PU10	52	36,11%	87	60,42%	5	3,47%	0	0	479
PU11	45	31,25%	97	67,36%	2	1,39%	0	0	475
PU12	46	31,94%	95	65,97%	3	2,08%	0	0	475
Rata-rata									455,42

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor
Pertanyaan	F	%	F	%	F	%	F	%	
ISU1	51	35,42%	89	61,81%	4	2,78%	0	0	479
ISU2	47	32,64%	93	64,58%	4	2,78%	0	0	475
ISU3	50	34,72%	91	63,19%	3	2,08%	0	0	479
ISU4	53	36,81%	88	61,11%	3	2,08%	0	0	482
ISU5	49	34,03%	90	62,50%	5	3,47%	0	0	476
ISU6	48	33,33%	92	63,89%	4	2,78%	0	0	476
ISU7	49	34,03%	90	62,50%	5	3,47%	0	0	476
ISU8	31	21,53%	109	75,69%	3	2,08%	1	0,69%	458
ISU9	29	20,14%	110	76,39%	4	2,78%	1	0,69%	455
Jumlah									4.256

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor
Pertanyaan	F	%	F	%	F	%	F	%	
CSE1	59	40,97%	81	56,25%	4	2,78%	0	0	487
CSE2	3	2,08%	12	8,33%	82	56,94%	47	32,64%	259
CSE3	52	36,11%	81	56,25%	11	7,64%	0	0	473
CSE4	52	36,11%	83	57,64%	9	6,25%	0	0	475
CSE5	51	35,42%	80	55,56%	11	7,64%	2	1,39%	468
CSE6	47	32,64%	88	61,11%	9	6,25%	0	0	470
CSE7	43	29,86%	92	63,89%	9	6,25%	0	0	466
CSE8	0	0	16	11,11%	83	57,64%	45	31,25%	259
CSE9	47	32,64%	85	59,03%	12	8,33%	0	0	467
Rata-rata									424,89
